

**ANALISIS PENGARUH PENGUNGKAPAN *SYARIAH COMPLIANCE*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
(Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam**

Oleh

**Hery Meyandi
NPM : 1451020214**

Jurusan: Perbankan Syari'ah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1440H / 2018 M**

**ANALISIS PENGARUH PENGUNGKAPAN *SYARIAH COMPLIANCE*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**

(Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung)

Skripsi

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E)

Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam



Pembimbing 1: DR. Ruslan Abdul Ghofur, S.Ag., M.Si.

Pembimbing 2: Deki Fermansyah, M.Si.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

1440 H / 2018 M

ABSTRAK

Syariah Compliance didefinisikan sebagai ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. *Syariah compliance* merupakan salah satu pilar utama dalam perbankan syariah dan menjadi pembeda utama terhadap perbankan konvensional. Namun hingga saat ini masih terdapat banyak keraguan khususnya dikalangan pengguna jasa perbankan mengenai kesesuaian penerapan dari *syariah compliance*, yang akan berdampak terhadap ketidaksesuaian antara harapan dengan hasil yang didapat oleh nasabah bank syariah yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah itu sendiri. Dari latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung? Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* dan mengetahui tingkat pengaruh pengungkapan *Syariah Compliance* terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Bandar Lampung.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik *snowball sampling* untuk menjawab rumusan masalah pertama dan *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling* untuk menjawab rumusan masalah kedua, berdasarkan perhitungan rumus slovin ditentukan jumlah sampel 99 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik uji dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, regresi linier sederhana dengan, uji t dan Koefisien determinasi (R^2) menggunakan SPSS 17.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa BPRS Bandar Lampung telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan sangat baik dan memiliki ciri khas dalam mekanisme penerapannya. Hal ini dinilai dari lima prinsip transaksi syariah yaitu persaudaraan (*Ukhuwah*), keadilan (*'adalah*), kemaslahatan (*masalahah*), keseimbangan (*tawazun*), dan universalisme (*syumuliyah*). Berdasarkan perhitungan uji t menyimpulkan bahwa *syariah compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.394 atau 39.4%.

Kata Kunci: BPRS Bandar Lampung, *Syariah Compliance*, Kepuasan Nasabah.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung)

Nama Mahasiswa : Hery Meyandi
NPM : 1451020214
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, S.Ag., M.Si
NIP. 19800801 200312 1 001

Deki Fermansyah, M.Si
NIP. 19870604 201503 1 006

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah**

Ahmad Habibi, S.E., M.E
NIP. 197905142003121003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PENGUNGKAPAN SYARIAH COMPLIANCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung)”** disusun oleh : **Hery Meyandi, NPM : 1451020214, Jurusan : Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Rabu, 26 Desember 2018.**

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang : Dr. Moh. Bahrudin, M.A.g (.....)

Sekretaris : Okta Suprianingsih, M.E.Sy (.....)

Penguji 1 : M. Kurniawan, M.E.Sy (.....)

Penguji 2 : Deki Fermansyah, M.Si (.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Dr. Bahrudin, M.A.g
NIP. 19580824 198903 1003**

PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamuallaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hery Meyandi
NPM : 1451020214
Prodi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengungkapan *Syariah Compliance* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung)” Adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Wassalamuallaikum Wr.Wb

Bandar Lampung, Oktober 2018

Penyusun

Hery Meyandi
1451020214

MOTO

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٨﴾

“Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), Maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.”

(QS: Al-Jatsiyah :18)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan secara khusus untuk orang-orang yang kucinta dan kusayang serta selalu mendukung akan terselesaikannya karya ini, diantaranya kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Dardak (Bapak) dan Eni Kuswanti, SPd.I (Ibu) tercinta yang senantiasa memberikan doa, pengorbanan, kasih sayang, semangat, motivasi serta inspirasi kepadaku.
2. Kakak Deni Leo Kurniawan yang telah memberikan semangat dan contoh nyata dalam hidup.
3. Adik Yuni Endarti Putri, Rendi Saputra dan Muhammad Ridho yang selalu memberikan dukungan dan canda tawa yang menghibur hidup.
4. Ayu Seftiani yang memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh anggota UKM Taekwondo Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang selalu mendukung, menghibur, mengembalikan keceriaan dan semangat.
6. Sahabat Ryan Rendi Agustian, Nasihul Umam, Afiful Ichwan, Ghazi Faiz Al-Hakim dan Ilhamsyah yang memberikan bantuan, motivasi dan dukungan selama perkuliahan hingga proses skripsi.
7. Teman-teman khususnya perbank Syari'ah C sebagai teman seperjuangan.
8. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung tercinta.

RIWAYAT HIDUP

Nama : Hery Meyandi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Sekincau, 18-Mei-1995
Agama : Islam
Orang Tua
Ayah : Dardak
Ibu : Eni Kuswanti
Alamat : Jalan Lintas Liwa Kelurahan Sekincau,
Kab. Lampung Barat, Prov. Lampung

Adapun pendidikan yang ditempuh yaitu:

1. Taman Kanak-Kanak Islam Sekincau, Kecamatan Sekincau, Kabupaten Lampung Barat (Lam-Bar), Lampung lulus pada tahun 2001.
2. Sekolah Dasar Negeri 1 Sekincau, Kecamatan Sekincau, Kabupaten Lampung Barat (Lam-Bar), Lampung lulus pada tahun 2007.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Sekincau, Lampung Barat, Lampung lulus pada tahun 2010.
4. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Sekincau, Lampung Barat, Lampung lulus pada tahun 2013.
5. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Pengungkapan *Syariah Compliance* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung)” tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW juga keluarga, sahabat, serta para umat yang senantiasa istiqomah berada di jalan-Nya.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S.E. Atas terselesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut ikut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Moh. Bahrudin selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku ketua jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. DR. Ruslan Abdul Ghofur, S.Ag., M.Si. selaku pembimbing I dan Deki Fermansyah, M.Si. selaku pembimbing II. Terimakasih atas

segala bimbingan dan arahan serta kesabarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Dosen FEBI yang telah membantu dalam melakukan pencerahan, mentransfer serta mentransformasi ilmu pengetahuannya.
5. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan perpustakaan umum UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data referensi dan lain-lain.
6. Pimpinan, karyawan dan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan harapan.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu, dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis skripsi ini. Untuk itu kepada para pembaca dapat memberikan saran yang membangun guna melengkapi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Perbankan Syariah.

Bandar Lampung, Januari 2019

Hery Meyandi
1451020214

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SAMPUL DALAM..... | i |
| ABSTRAK | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN | v |
| MOTO | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Penegasan Judul | 1 |
| B. Alasan Memilih Judul | 3 |
| C. Latar Belakang | 4 |
| D. Rumusan Masalah | 11 |
| E. Tujuan Penelitian | 12 |
| F. Manfaat penelitian..... | 12 |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 13 |
| A. Landasan Teori..... | 13 |
| 1. <i>Syariah Compliance</i> (Kepatuhan Syariah) | 13 |
| a. Definisi <i>Syariah Compliance</i> (Kepatuhan syariah) | 13 |
| b. Dimensi <i>Syariah Compliance</i> (Kepatuhan Syariah) | 18 |
| c. Ketentuan <i>Syariah Compliance</i> | 34 |
| d. Pengawasan Kepatuhan Bank syariah | 34 |
| 2. Kepuasan nasabah..... | 35 |
| a. Definisi Kepuasan Nasabah | 35 |
| b. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam | 39 |
| c. Pengukuran kepuasan nasabah..... | 41 |
| B. Kerangka Pemikiran..... | 43 |
| C. Hipotesis..... | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 45 |
| A. Jenis dan Desain Penelitian..... | 45 |
| B. Jenis dan Sumber Data | 46 |
| 1. Jenis Data..... | 46 |
| 2. Sumber Data | 46 |
| C. Populasi dan Sampel | 47 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Populasi | 47 |
| 2. Sampling..... | 48 |
| 3. Sampel | 49 |
| D. Teknik pengumpulan data | 50 |
| 1. Wawancara | 50 |
| 2. Kuesioner atau angket | 51 |
| 3. Observasi | 52 |
| 4. Dokumentasi..... | 53 |
| 5. Studi Kepustakaan | 53 |
| E. Teknik Pengolahan data | 53 |
| F. Definisi Konsep dan Operasional Variable..... | 54 |
| 1. Definisi Konsep | 54 |
| 2. Definisi Operasional | 56 |
| G. Pengukuran Instrumen Penelitian | 57 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 58 |
| 1. Uji Validitas..... | 59 |
| 2. Uji Reliabilitas | 59 |
| 3. Uji Normalitas | 60 |
| 4. Regresi Linier Sederhana..... | 60 |
| 5. Uji Hipotesis | 61 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 62 |
| A. Deskripsi Umum Objek Penelitian..... | 62 |
| 1. Latar Belakang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung . | 62 |
| 2. Visi Misi dan Motto BPRS Bandar Lampung | 64 |
| 3. Struktur Organisasi BPRS Bandar Lampung | 65 |
| 4. Produk BPRS Bandar Lampung | 67 |
| B. Deskripsi Umum Subjek Penelitian..... | 70 |
| 1. Gambaran umum mengenai nasabah yang menjadi responden..... | 70 |
| 2. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel | 74 |
| C. Analisis Data..... | 76 |
| 1. Uji Validitas | 76 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 77 |
| 3. Uji Normalitas Data..... | 78 |
| 4. Analisis Regresi Linier Sederhana | 79 |
| D. Pembahasan..... | 82 |
| 1. Mekanisme Pelaksanaan <i>Syariah Compliance</i> pada BPRS Bandar Lampung..... | 82 |
| 2. Pengaruh Pengungkapan <i>Syariah Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada BPRS Bandar Lampung | 91 |

| | |
|--------------------------------|------------|
| BAB V PENUTUP | 93 |
| A. Kesimpulan | 93 |
| B. Saran..... | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA | 97 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 102 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Jenis dan Sumber Data Penelitian | 47 |
| Tabel 3. 2 Sampel Penelitian..... | 50 |
| Tabel 3. 3 Skala Pengukuran..... | 52 |
| Tabel 3. 4 Operasional Varibel Penelitian | 56 |
| Tabel 3. 5 Contoh Pernyataan <i>Skala Likert</i> | 58 |
| Tabel 4. 1 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin | 71 |
| Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia | 72 |
| Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 73 |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Syariah Compliance</i> (X).. | 74 |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).... | 75 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Syariah Compliance</i> (X)..... | 76 |
| Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)..... | 77 |
| Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas | 78 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas One-Simple Kolmogrov-Smirnov Test..... | 79 |
| Tabel 4. 10 Ringkasan Hasil Regresi | 80 |
| Tabel 4. 11 Koefisien determinasi (R^2)..... | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Nasabah | 39 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran | 43 |
| Gambar 4. 1 Strutur Organisasi BPRS Bandar Lampung | 66 |
| Gambar 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 71 |
| Gambar 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia | 72 |
| Gambar 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 73 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket Kepuasan Nasabah Terhadap *Syariah Compliance* pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.
- Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3 : Data Kuesioner
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Uji Normalitas Data
- Lampiran 6 : Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 7 : t_{tabel}
- Lampiran 8 : r_{tabel}
- Lampiran 9 : Foto Penelitian
- Lampiran 10 : SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 11 : Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 12 : Berita Acara Sidang Munaqasyah
- Lampiran 13 : Surat Pemohonan Izin Pra Riset
- Lampiran 14 : Surat Pemohonan Izin Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas guna menghindari kesalahfahaman atau kekaburan dalam mengambil arti dan maksud istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini, maka perlu dijelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam judul **“Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung)”**. Berikut ini adalah uraian dari judul penelitian:

1. Analisis adalah penyidikan terhadap suatu peristiwa (karangan atau perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.¹
2. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk kepercayaan, watak, atau perbuatan seseorang.²
3. Pengungkapan dalam kamus bahasa Indonesia adalah membuka (memaparkan) garis-garis besar.³

¹ Suharno, Ana Retno Ningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Semarang: Balai Pustaka, 2014), h. 21.

² *Ibid*, h. 73.

³ *Ibid*, h. 81.

4. *Syariah Compliance* didefinisikan sebagai ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.⁴
5. Meningkatkan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah menaikkan (mempertinggi).⁵
6. Kepuasan menurut Philip Kotler didefinisikan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.⁶
7. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung merupakan salah satu BPR yang beroperasi dengan prinsip syariah di Kota Bandar Lampung.⁷

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah di atas, maka dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah untuk menguji dan mencari seberapa besar pengaruh pengungkapan *syariah compliance* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.

⁴ Yustina Prita Andini, "Pengaruh *Shari'ah Compliance* (Kepatuhan Shari'ah) dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto". (Tesis Program Magister Ekonomi Syari'ah, Surabaya, 2016), h. 29.

⁵ *Ibid.* h. 151.

⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Ketller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 139.

⁷ <http://finansial.bisnis.com/read/20170503/90/651075/bprs-bandar-lampung-ubah-strategi-kinerja-triwulan-ii2017> (diakses 29 Maret 2018).

B. Alasan Memilih Judul

1. Secara Objektif

Kepatuhan pada prinsip syariah (*Syariah Compliance*) merupakan salah satu pilar utama dalam perbankan syariah dan menjadi pembeda utama terhadap perbankan konvensional. Namun hingga saat ini masih terdapat banyak keraguan khususnya dikalangan pengguna jasa perbankan mengenai kesesuaian penerapan dari *Syariah Compliance*, yang akan berdampak terhadap ketidaksesuaian antara harapan dengan hasil yang didapat oleh nasabah bank syariah yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah itu sendiri. Peneliti memilih Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian setelah melihat prestasi yang diraih, yakni BPRS Bandar Lampung mampu mempertahankan penghargaan dari Infobank sebagai BPR Syariah Terbaik selama lima tahun berturut-turut lamanya. Dengan adanya penelitian ini penulis ingin mengetahui mekanisme dan kesesuaian *syariah compliance* serta pengaruh nya terhadap tingkat kepuasan dari nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.

2. Secara Subjektif

- a. Judul tersebut sangat relevan dengan disiplin ilmu yang ditekuni penulis di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah dan tersedianya literatur yang menunjang seperti jurnal, artikel dan data yang diperlukan untuk penunjang referensi kajian dan data

dalam usaha menyelesaikan skripsi ini maka sangat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian.

- b. Lokasi penelitian terjangkau dari segi transportasi dan diperbolehkan dalam proses penelitian.

C. Latar Belakang

Eksistensi perbankan syariah menjadi semakin kokoh dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Syariah.⁸ Hal ini juga didukung oleh adanya sejumlah Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan lebih teknis lagi berupa Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) yang secara khusus menjadi dasar bagi kelembagaan, operasional kegiatan usaha, dan produk perbankan syariah, seperti PBI No.7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan PBI No.8/4/PBI/2006 tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi bank umum.⁹ Mengenai produk sudah jelas bahwa di bank syariah memiliki keunggulan dibanding produk bank konvensional ditinjau dari segi prinsip yang digunakan dan variasi produk yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan nyata dari para nasabah dan calon nasabahnya.

⁸ Muhamad, *Manajemen Keuangan Syari'ah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), h. 658.

⁹ *Ibid.*,

Sangat penting dan wajib untuk menjadi perhatian adalah bahwa perbankan syariah sebagai lembaga keuangan eksistensinya sangat membutuhkan adanya kepercayaan dari masyarakat.¹⁰ Untuk itu diperlukan adanya upaya secara berkesinambungan dari bank syariah untuk melaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam segala jenis kegiatan operasionalnya. Hal tersebut juga merupakan salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah. Pilar kepatuhan syariah atau *syariah compliance* inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional.

Jika diartikan secara bahasa, syariah (syari'ah, sharia atau shariah) berarti hukum islam dan *compliance* adalah pemenuhan.¹¹ Secara logika apabila *syariah compliance* tersebut dilaksanakan dengan optimal niscaya masyarakat merasa puas serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah dapat dipertahankan bahkan mungkin ditingkatkan. Hal demikian sangat penting karena kegiatan usaha dibidang keuangan atau pembiayaan pada hakikatnya sangat dipengaruhi pada adanya kepercayaan oleh masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Keuangan Syariah juga berawal dari kepuasan nasabah, dari kepuasan itulah harapan yang diinginkan oleh nasabah bisa tercapai.

Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, diperlukan pengawasan syariah yang dalam

¹⁰ Dani El Qori, "Mekanisme Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Terhadap Bank Pembangunan Daerah (Bpd) Daerah Istimewa Yogyakarta". (Jurnal Studi Keislaman Volume 1, Nomor 1, 2014), h. 270.

¹¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah, Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 126.

hal ini diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam operasionalnya dengan melaksanakan fatwa-fatwa yang sudah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

Pemerintah telah mengeluarkan dua undang-undang yang memposisikan Dewan Pengawas Syariah secara strategis untuk memastikan kepatuhan akan prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, yaitu Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang perseroan terbatas dan juga pada Undang-undang No 21 Tahun 2008 Pasal 32.¹²

Namun demikian, peran DPS ini belum optimal sehingga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas kepatuhan syariah dan pengembangan produk. Permasalahan tersebut semakin bertambah ketika anggota DPS merangkap sekaligus sebagai anggota DPS di institusi lembaga keuangan yang lain dengan jumlah kantor cabang yang mencapai puluhan unit. Selain itu, tidak sedikit dari anggota DPS yang merangkap sebagai Dewan Syariah Nasional (DSN) dan memiliki kesibukan sebagai dosen di beberapa perguruan tinggi serta menjadi pengurus di beberapa organisasi kemasyarakatan.¹³

Keunikan dan kekhas-an dari *syari'ah compliance* ini pada akhirnya memicu berbagai peneliti untuk menguji dan menganalisis bank-bank syariah di Indonesia ataupun di berbagai negara lain. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Mardian mengeksplorasi penerapan *syariah compliance* di bank syariah dengan mengevaluasi kinerja Dewan Pengawas Syariah (DPS)

¹² Dani El Qori, *op. Cit.* h. 269.

¹³ Ade Sofyan Mulazid, "Pelaksanaan *Sharia Compliance* Pada Bank Syariah". (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2016), h. 39.

yang memiliki peranan penting dalam kepatuhan syariah bank syariah. Hasil penelitian ini menemukan bahwa masing-masing BUS memiliki model yang berbeda dalam pememuhan prinsip syariah. Selain itu kesimpulan lainnya adalah kurangnya independensi DPS dilihat dari belum adanya aturan tentang masa jabatan DPS.¹⁴

Sedangkan Akhirul Lutfinanda dan Andwiani Sinarasri melakukan analisis untuk mengungkapkan pengaruh sikap, kepercayaan manajer dan akuntan terhadap praktik pengungkapan *syariah compliance*. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh antara Sikap, Kepercayaan manajer, dan akuntan terhadap praktik pengungkapan *syariah compliance*.¹⁵ Penelitian lain dilakukan oleh Anggy Ferryta Permata Andayani, dengan judul penelitian “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Good Corporate Governance* dan *shariah compliance* secara simultan. Semakin baik *Good Corporate Governance* dan *shariah compliance* (kepatuhan syariah) maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.¹⁶

¹⁴ Sepky Mardian, “Studi Eksplorasi Pengungkapan Penerapan Prinsip Syariah (*Shariah Compliance*) di Bank Syariah”. (Jurnal Universitas Padjajaran, Bandung, 2011).

¹⁵ Akhirul Lutfinanda Andwiani Sinarasri, “Analisis Pengaruh Pengungkapan *Syari'ah Compliance* Terhadap Kepatuhan Perbankan Syariah Pada Prinsip Syariah (Studi Kasus : di BPRS Kota Semarang)”. (Jurnal Maksimum Vol. 4 No. 1, September 2103-Februari 2014).

¹⁶ Anggy Ferryta Permata Andayani, “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

Lembaga keuangan yang berlabel syariah tidak menjamin praktek operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah, bahkan dengan semakin meluasnya jaringan perbankan dan keuangan syariah, secara tidak langsung hal tersebut memperbesar peluang pelanggaran terhadap prinsip syariah.

Berdasarkan survey dan penelitian mengenai preferensi masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan lembaga penelitian perguruan tinggi ditemukan adanya keraguan nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian nasabah memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Selain itu, komplain yang sering muncul adalah mengenai aspek pemenuhan kepatuhan terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah. Secara implisit, hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini masih kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah.¹⁷

Syariah compliance diartikan sebagai ketaatan bank syariah terhadap prinsip prinsip syariah, dimana bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam.¹⁸ Menurut Solihin yang menjadi pemenuhan prinsip-prinsip syariah antara lain persaudaraan

Pembantu Tulungagung Ngunut". (Skripsi Program Perbankan Syari'ah, IAIN Tulungagung, 2016).

¹⁷ Rahman El Junusi, "Implementasi Syariah Governance serta Implikasinya Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah", (Dalam Annual International Conference on Islamic Studies, AICIS XII)". h. 1831.

¹⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan, (Jakarta:Tazkia Institute, 1999), h. 12

(*ukhuwah*), keadilan (*'adalah*), kemaslahatan (*masalah*), keseimbangan (*tawazun*), universalisme (*syumuliyah*).¹⁹

Ketua Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia, Dr. Nurul Huda menjelaskan bahwa *Syariah Compliance* perbankan syariah belum optimal yang disebabkan beberapa hal seperti kurang tegasnya kompetensi keilmuan DPS dan kurangnya peraturan terkait batasan maksimal jabatan DPS.²⁰ Hal ini dapat berdampak pada kepuasan nasabah lembaga keuangan syariah dan pada akhirnya dapat berakibat pada turunnya loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Maka dari itu perlu adanya peningkatan mengenai *syariah Compliance* di lembaga keuangan syariah.

Kepuasan Nasabah merupakan aset yang sangat penting sebuah perbankan, karena mempertahankan nasabah lebih sulit dari pada mencari nasabah yang baru. Hal ini dikarenakan seorang nasabah lama yang puas akan mempengaruhi calon nasabah, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah dan sebaliknya. Selain itu nasabah yang puas dapat tetap bertahan sehingga bisa terciptanya loyalitas pada perbankan yang kemudian dapat menurunkan biaya-biaya yang dibutuhkan untuk mencari nasabah baru.

Salah satu lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung. BPRS Bandar Lampung merupakan salah satu BPR yang beroperasi dengan prinsip syariah di Kota Bandar Lampung. Hal ini tentu menimbulkan prospek yang cukup

¹⁹ Ahmad Ifham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, Utama, 2010), h. 102-103.

²⁰ <http://www.iaei-pusat.org/en/news/siaran-pers/syariah-compliance-perbankan-syariah-harus-ditingkatkan-1>, (diakses 20 Mei 2018).

menjanjikan, mengingat animo masyarakat terhadap perbankan syariah cukup tinggi dan karena penduduk di Kota Bandar Lampung Mayoritas Muslim. Dengan berbagai macam produk dan strategi pemasarannya, BPRS Bandar Lampung mampu untuk terus meningkatkan total aset maupun pembiayaan setiap tahunnya. Seperti pertumbuhan yang tercatat pada posisi april 2017, dimana total aset BPRS Bandar Lampung mengalami kenaikan sebesar 4,4%, dan sektor pembiayaan mengalami pertumbuhan sebesar 17,6%.²¹

Untuk terus meningkatkan pertumbuhannya, BPRS Bandar Lampung selalu mengembangkan strategi pemasaran dan jaringan nasabahnya. Pada tahun 2017 jaringan nasabah BPRS Bandar Lampung sudah mulai ke wilayah Lampung Selatan dan Pesawaran dengan total mencapai 7000 nasabah.²² Namun sebagai bank yang memakai label syariah, dalam upaya untuk terus meningkatkan pertumbuhan dalam segala aspek, BPRS Kota Bandar Lampung tetap harus memperhatikan kesesuaian terhadap prinsip-prinsip syariah.

Alasan peneliti tertarik untuk meneliti analisis pengaruh pengungkapan *syariah compliance* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BPRS Bandar Lampung adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah BPRS Bandar Lampung sehingga dapat menjawab permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya. Selain itu BPRS Bandar Lampung merupakan salah satu bank syariah yang sudah menerima banyak sekali penghargaan, seperti

²¹ <http://finansial.bisnis.com/read/20170503/90/651075/bprs-bandar-lampung-ubah-strategi-kinerja-triwulan-ii2017> (diakses 29 Maret 2018)

²² *Ibid.*

penghargaan yang diterima ditahun 2017, untuk kelima kalinya dalam 5 tahun terakhir BPRS Bandar Lampung kembali menerima penghargaan sebagai BPR Syariah terbaik dari Infobank kategori BPR Syariah beraset 50 Miliar sampai dengan 100 Miliar pada kinerja ditahun 2016. Penghargaan diterima karena bank ini dinilai sebagai bank dengan kinerja dan peningkatan aset yang bagus, dimana salah satu cara untuk dapat meningkatkan aset tersebut yaitu dengan membuat nasabah merasa puas dan meminimalisir kekecewaan terhadap bank itu sendiri.²³

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sudah sepatutnya BPRS Bandar Lampung selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih jauh pula mengenai pengaruh *syariah compliance* yang dituangkan dalam penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah**” (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis menyusun beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

²³ <http://www.saibumi.com/artikel-85471- kelima-kalinya-bprs-bandar-lampung-sabet-penghargaan-bpr-syariah-terbaik-.html>, (diakses 20 mei 2018).

1. Bagaimana mekanisme pelaksanaan *Syariah Compliance* pada BPRS Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh pengungkapan *Syariah Compliance* terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Menjelaskan mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* pada BPRS Bandar Lampung.
2. Mengetahui tingkat pengaruh pengungkapan *Syariah Compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Bandar Lampung.

F. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bagi tempat penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung dalam rangka memberikan masukan atau informasi mengenai *syariah compliance* dan tingkat kepuasan nasabah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. *Syariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)

a. Definisi *Syariah Compliance* (Kepatuhan syariah)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, ditetapkan bahwa bank-bank syariah Indonesia yang terdiri atas bank yang sepenuhnya melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan bank konvensional yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah melalui Unit Usaha Syariah (UUS) yang dimilikinya, tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang melanggar Prinsip Syariah, artinya bank dalam beroperasi wajib mengikuti ketentuan-ketentuan hukum Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam.¹

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, bank umum syariah harus mengacu pada prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan segala kegiatan operasional. Pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah (*syariah compliance*) menjadi aspek yang membedakan sistem konvensional dan syariah. Dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman,

¹ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 1.

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

Artinya:

"Dan Aku tidak menciptakan jin & manusia kecuali untuk menyembah ('ibadah) Ku." (Ad-Dzariyat: 56).

Menurut ayat tersebut, eksistensi manusia di dunia adalah untuk melaksanakan ibadah kepada Allah SWT, walau sekecil apapun kegiatan itu. Seperti halnya dengan pemasaran dan pembentukan image perusahaan, harus didasari oleh niat untuk beribadah kepada Allah SWT, oleh karena itu hal tersebut harus pula mengacu kepada prinsip-prinsip syariah. Selain itu dalam tatanan dunia baru saat ini, Islam menjadi solusi dalam sistem kehidupan di mana masalah manusia dapat diatasi dengan perspektif kebenaran yang berbeda dan dengan cara terbaik untuk mengembangkan keadilan yang manusiawi pada berbagai tingkat eksistensi, individu, nasional dan internasional.

Agar lebih memahami tentang kepatuhan syariah (*syariah compliance*), berikut ini adalah teori-teori terkait dengan kepatuhan syariah yang diperoleh dari studi literatur. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, maka yang dimaksud kepatuhan adalah nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi bank umum syariah dan unit

usaha syariah.² Sebagai pemegang kebijakan perbankan di Indonesia, Bank Indonesia telah menjadikan fatwa DSN sebagai hukum positif bagi perbankan syariah.

Hal ini terutang dalam Pasal 1 angka 12 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang di dalamnya dijelaskan mengenai prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Berdasarkan ketentuan ini, maka apa itu prinsip syariah dan syaratnya berpedoman pada berbagai fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang terkait dengan perbankan syariah, artinya fatwa DSN menjadi peraturan Bank Indonesia yang mengatur aspek syariah bagi perbankan syariah.³

Tuntutan Pemenuhan Prinsip Syariah (*syariah compliance*), bila dirujuk pada sejarah perkembangan bank syariah, alasan pokok dari keberadaan perbankan syariah adalah munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Alquran dan Sunnah. Oleh karena itulah jaminan mengenai pemenuhan terhadap syariah (*syariah compliance*) dari seluruh aktivitas

² Yustina Prita Andini, "Pengaruh Shari'ah Compliance (Kepatuhan Shari'ah) dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto". (Tesis Program Magister Ekonomi Syari'ah, Surabaya, 2016). h. 14.

³ Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008

pengelolaan dana nasabah oleh bank syariah merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha bank syariah.⁴

Allah berfirman dalam QS Asy -Syura ayat 13.

﴿ شَرَعَ لَكُمْ مِنَ الدِّينِ مَا وَصَّى بِهِ نُوحًا وَالَّذِي أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ وَمَا وَصَّيْنَا بِهِ إِبْرَاهِيمَ وَمُوسَى وَعِيسَى أَنْ أَقِيمُوا الدِّينَ وَلَا تَتَفَرَّقُوا فِيهِ كَبُرَ عَلَى الْمُشْرِكِينَ مَا تَدْعُوهُمْ إِلَيْهِ اللَّهُ يَجْتَبِي إِلَيْهِ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي إِلَيْهِ مَنْ يُنِيبُ ﴾

Artinya:

“Dia (Allah) telah mensyari’atkan bagi kamu tentang agama apa yang telah diwasiatkan-Nya kepada Nuh dan apa yang telah kami wahyukan kepadamu dan apa yang telah kami wasiatkan kepada Ibrahim, Musa dan Isa yaitu: Tegakkanlah agama dan janganlah kamu berpecah belah tentangnya, amat berat bagi orang-orang musyrik agama yang kamu seru mereka kepadanya. Allah menarik kepada agama itu orang yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada (agama)-nya orang yang kembali (kepada-Nya)” (Q.S Asy –Syura :13).

Dalam ayat tersebut, dijelaskan bahwa kita sebagai umat Islam mempunyai pedoman hidup adalah Al-Quran. Dengan Al-Quran inilah hidup seorang muslim akan terarah serta terdapat di jalan yang benar.⁵

Tidak berbeda dengan teori pada perbankan syariah, dimana pedoman dasarnya adalah Al-Quran dan Sunnah sehingga harus selalu sesuai dan patuh dengan prinsip-prinsip syariah.

Makna kepatuhan syariah (*syariah compliance*) merupakan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait. Selain itu *syariah compliance* juga diartikan sebagai salah satu indikator

⁴ Yustina Prita Andini, *Loc. Cit.*

⁵ <https://islamedia.web.id/quran/asy-syura-ayat-13/> diakses pada 25 Oktober 2018

pengungkapan islami untuk menjamin kepatuhan perbankan syariah terhadap prinsip syariah.⁶ Hal itu berarti *syariah compliance* sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak bank dalam pengungkapan kepatuhan bank terhadap prinsip syariah. Kepatuhan syariah (*Syariah compliance*) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah. Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah.⁷

Sedangkan menurut Adrian Sutedi, makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah.⁸

Dari berbagai definisi yang telah dijelaskan oleh beberapa pakar di atas, dapat dipahami bahwa kepatuhan syariah (*syariah compliance*) merupakan ketaatan lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) terhadap prinsip-prinsip syariah yang menjadikan fatwa DSN MUI, peraturan Bank Indonesia (BI) dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai landasan dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah.

⁶ Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank syariah* (Tangerang: Aztera Publisher, 2009), h. 2.

⁷ Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, (diakses 23 Mei 2018).

⁸ Adrian Sutedi, *Perbankan Shari'ah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), h. 145.

Penerapan *syariah compliance* merupakan wujud pertanggung jawaban bank syariah kepada masyarakat bahwa suatu bank syariah dikelola dengan baik, profesional dan hati-hati (*prudent*) dengan tetap berupaya meningkatkan nilai pemegang saham (*shareholder's value*) tanpa mengabaikan kepentingan *stakeholder's* lainnya.⁹

Syariah compliance atau kepatuhan syariah tersebut secara konsisten dijadikan sebagai kerangka kerja bagi sistem dan keuangan bank syariah dalam alokasi sumber daya, manajemen, produksi, aktivitas pasar modal, dan distribusi kekayaan.¹⁰ Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik, dan identitas perusahaan.

b. Dimensi *Syariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)

Berdasarkan landasan filosofis, Sistem Ekonomi Islam terdiri dari nilai, prinsip dan tujuan. Dimana ketiga hal tersebut secara khusus, bersumber dari Al-Quran dan Sunnah yang menjadi dasar dari pandangan hidup Islam.¹¹

Nilai-nilai dasar yang dilahirkan dari pandangan hidup Islam dalam ekonomi yakni:

- 1) Keadilan, dengan menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran, keberanian dan konsistensi pada kebenaran.

⁹ Muhamad, *Manajemen Keuangan Syari'ah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), h. 659.

¹⁰ Adrian Sutedi, *op, Cit.* h.145.

¹¹ Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam dan Format Keadilan Ekonomi di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 62.

- 2) Pertanggungjawaban, untuk memakmurkan bumi dan alam semesta sebagai tugas seorang khalifah.
- 3) Takaful (jaminan sosial), adanya jaminan sosial di masyarakat akan mendorong terciptanya hubungan yang baik di antara individu dan masyarakat, karena islam tidak hanya mengajarkan hubungan vertikal, namun juga menempatkan hubungan horizontal ini secara seimbang.¹²

Nilai-nilai dasar Ekonomi Islam tersebut sejalan dengan ajaran Islam tentang hubungan manusia dengan dirinya dan lingkungan sosialnya, yang direpresntasikan kedalam empat aksioma etik yakni tauhid yang merupakan sumber utama ajaran Islam yang percaya penuh terhadap tuhan, keseimbangan (*equilibrium*) yang merupakan prinsip yang menunjuk pada cita-cita sosial, kehendak bebas (*Free will*) yang merupakan kemampuan untuk menentukan pilihan sehingga menjadikan manusia sebagai khalifah dimuka bumi, serta tanggung jawab (*responsibility*) dengan melahirkan konsep perbuatan yang dilakukan harus memberi kebaikan (*maslahah*) sebesar-besarnya pada masyarakat dan konsep tanggung jawab lahir secara sukarela dari dalam diri manusia bukan paksaan.¹³

Sedangkan prinsip dan tujuan Sistem Ekonomi Islam yang juga bersumber pada ajaran syar'i tidak bisa terlepas untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh manusia, yang terletak pada terlindunginya

¹² Pusat Pengkajian dan Pembangunan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Bank Indonesia, *Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajagrafindo, 2013), h. 59-64.

¹³ Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Op.Cit*, h. 65.

keimanan (*ad-din*), jiwa (*an-nafs*), akal (*al-'aql*), keturunan (*an-nasl*) dan kekayaan (*al-mal*).¹⁴

Nilai, prinsip dan tujuan dalam Sistem Ekonomi Islam tersebut menjadi dasar dalam segala transaksi syariah termasuk pada *syariah compliance* atau kepatuhan perbankan syariah pada prinsip-prinsip syariah dimana hal ini sudah di atur dalam berbagai peraturan yang salah satunya adalah Undang-undang No 21 tahun 2008.

Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa bank syariah dinyatakan telah memenuhi kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah (*syariah compliance*) apabila dalam semua transaksi dan kegiatan usahanya tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram dan zalim serta perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian.¹⁵

Dimana demokrasi ekonomi yang dimaksud adalah kegiatan ekonomi syariah yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan. Sedangkan yang dimaksud dengan prinsip kehati-hatian adalah pedoman pengelolaan bank yang wajib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁶

Selain itu, transaksi yang berbasis syariah harus berasaskan pada beberapa prinsip yaitu persaudaraan (*ukhwah*), keadilan (*'adalah*),

¹⁴ *Ibid*, h. 66.

¹⁵ Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008.

¹⁶ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 37-41.

kemaslahatan (*maslahah*), keseimbangan (*tawazun*) dan universalisme (*syumuliyah*).¹⁷

1) Persaudaraan (*ukhuwah*)

Prinsip persaudaraan esensinya merupakan nilai universal yang menata interaksi sosial dan harmonisasi kepentingan para pihak untuk kemanfaatan secara umum dengan semangat saling tolong menolong.¹⁸ Sebagaimana tertuang dalam Q.S Al-Hujurat ayat 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya :

“Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.” (Q.S Al-Hujurat 10).

Menurut Quraish Shihab, ayat tersebut menerangkan bahwa orang-orang yang beriman kepada Allah dan Rosul-Nya adalah bersaudara, sebab iman yang ada telah menyatukan hati mereka.¹⁹

Jika mengartikan *ukhuwah* dalam arti “persamaan” sebagaimana arti asalnya dan penggunaannya dalam beberapa ayat dan hadits, kemudian merujuk kepada Al-Quran dan sunnah, maka paling tidak dapat menemukan *ukhuwah* tersebut tercermin dalam empat hal berikut:

¹⁷ Ahmad Ifham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, Utama, 2010), h. 102.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ <https://tafsirq.com/49-alhujarat/ayat-10#tafsir-quraish-shihab>.

a) *Ukhuwah 'Ubudiyah* atau saudara kesemakhlukan dan kesetundukan kepada Allah. Dalam hal ini bahwa seluruh makhluk adalah bersaudara dalam arti memiliki kesamaan.²⁰

b) *Ukhuwah Insaniyyah* atau (*basyariyyah*) yaitu persaudaraan sesama umat manusia. Manusia mempunyai motivasi dalam menciptakan iklim persaudaraan hakiki yang berkembang atas dasar rasa kemanusiaan yang bersifat universal bahwa seluruh manusia di dunia adalah bersaudara.²¹

c) *Ukhuwah Wathaniyah* wa an-Nasab atau ukhuwah kebangsaan, yakni saudara dalam arti sebangsa walaupun tidak seagama. Quraish Shihab menjelaskan bahwa guna memantapkan ukhuwah kebangsaan walau tidak seagama, pertama kali Alquran menggaris bawahi bahwa perbedaan adalah hukum yang berlaku dalam kehidupan ini. Selain perbedaan tersebut merupakan kehendak Allah, juga demi kelestarian hidup, sekaligus demi mencapai tujuan kehidupan makhluk di pentas bumi.²²

d) *Ukhuwah fi ad-din al-islam* atau persaudaraan antara sesama muslim yakni persaudaraan yang terjalin sesama umat Islam. bentuk ukhuwah ini tidak dibatasi oleh wilayah, kebangsaan

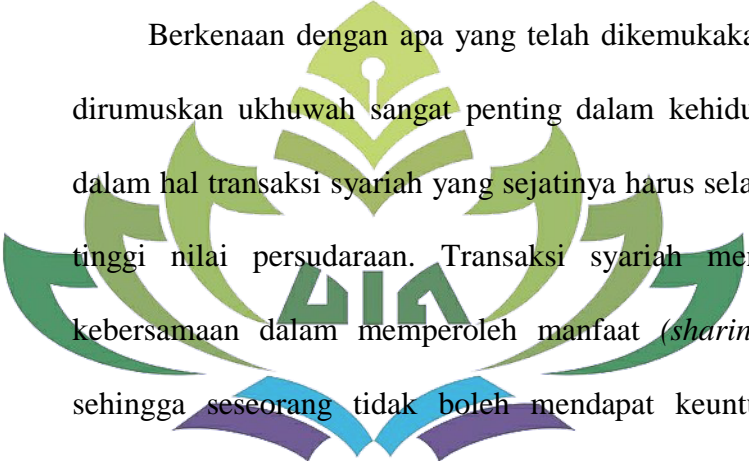
²⁰ Ilhamuddin Khoiru Muzakki, *Konsep Persaudaraan Dalam Perspektif PSHT di UIN Sunan Ampel Surabaya* (Skripsi, UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2016), h. 18

²¹ *Ibid*, h. 19.

²² *Ibid*, h. 25.

atau ras, sebab seluruh umat Islam di seluruh dunia di manapun mereka berada adalah sama-sama bersaudara.²³

Suatu umat, bangsa, dan negara tidak akan berdiri dengan tegak bila di dalamnya tidak terdapat persaudaraan. Persaudaraan ini tidak akan terwujud tanpa saling bekerjasama dan saling mencintai di antara sesama. Setiap masyarakat yang tidak diikat dengan tali persaudaraan, tidak mungkin bersatu dalam satu prinsip untuk mencapai tujuan bersama.



Berkenaan dengan apa yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan ukhuwah sangat penting dalam kehidupan, termasuk dalam hal transaksi syariah yang sejatinya harus selalu menjunjung tinggi nilai persaudaraan. Transaksi syariah menjunjung nilai kebersamaan dalam memperoleh manfaat (*sharing economics*), sehingga seseorang tidak boleh mendapat keuntungan di atas kerugian orang lain. Persaudaraan dalam transaksi syariah berdasarkan prinsip saling mengenal (*ta'aruf*), saling memahami (*tafahum*), saling menolong (*ta'awun*), saling menjamin (*takaful*), saling bersinergi dan beraliansi (*tahalul*).²⁴

2) Keadilan (*'adalah*)

Hakikat dari prinsip keadilan (*'adalah*) yakni menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada

²³ *Ibid*, h. 29.

²⁴ Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005), h. 75.

yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai dengan posisinya.²⁵ Sesuai dengan anjuran dalam Q.S Al-Maidah ayat 8 yaitu :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلّٰهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا ۚ اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S Al-Maidah :8).

Ayat tersebut memiliki tafsir bahwa ketidak senangan kita terhadap seseorang atau suatu kaum jangan sampai menyebabkan berlaku tidak adil, karena ciri khas Islam adalah tauhid dan keadilan.²⁶ Menurut Quraish Shibab, setidaknya terdapat empat makna keadilan,²⁷ yakni :

Pertama, ‘*adl* dalam arti “sama” (persamaan) yaitu persamaan di dalam hak. Berdasarkan hal itu keadilan adalah hak setiap manusia dengan sebab sifatnya sebagai manusia dan sifat ini menjadi dasar keadilan di dalam ajaran-ajaran ketuhanan.

Kedua, kata ‘*adl* dalam arti “seimbang”. Makna keadilan di dalam pengertian keseimbangan menimbulkan keyakinan bahwa Allah Yang

²⁵ Ahmad Ifham Solihin, *Op. Cit*, h. 103.

²⁶ <https://tafsirq.com/5-al-maidah/ayat-8#tafsir-quraish-shihab>

²⁷ Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Op.Cit*, h. 80-82.

Maha bijaksana dan Maha Mengetahui menciptakan serta mengelola segala sesuatu dengan ukuran, kadar, dan waktu tertentu guna mencapai tujuan serta mengantarkan pemahaman pada pengertian “Keadilan Ilahi”.

Ketiga, kata ‘*adl*’ dalam arti “perhatian terhadap hak-hak individu dan memberikan hak-hak itu kepada setiap pemiliknya”. Pengertian inilah yang didefinisikan dengan menempatkan sesuatu pada tempatnya. Pengertian ‘*adl*’ seperti ini melahirkan keadilan sosial.

Keempat, kata ‘*adl*’ yang diartikan dengan “yang menisbahkan kepada Allah”. Disini ‘*adl*’ berarti memelihara kewajaran atas berlanjutnya eksistensi, tidak mencegah kelanjutan eksistensi dan perolehan rahmat sewaktu terdapat banyak kemungkinan untuk itu.

Dari penjelasan di atas, keadilan dalam Islam dapat diimplementasikan ke dalam:

a) Keadilan sosial

Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketaqwaan, ketulusan hati, kemampuan dan pelayanan pada manusia.²⁸ Hukum Allah tidak membedakan kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan hitam dan putih.

²⁸ Majid Khudori, *Teologi Keadilan Perspektif Islam*, (Surabaya: Risalah Gusti, 1999), h. 56.

b) Keadilan ekonomi

Konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan dihadapan hukum harus diimbangi oleh keadilan ekonomi. Tanpa pengimbangan tersebut, keadilan sosial kehilangan makna. Dengan keadilan ekonomi, setiap individu akan mendapatkan haknya sesuai dengan kontribusi masing-masing kepada masyarakat. Setiap individu pun harus terbebaskan dari eksploitasi dan keterpaksaan individu lainnya. Islam dengan tegas melarang seorang muslim merugikan orang lain.

Implementasi keadilan dalam kegiatan usaha berupa aturan prinsip muamalah yang melarang adanya unsur riba, kezaliman, maysir, gharar dan haram, seperti yang tertuang dalam pasal 2 Undang-Undang No 21 tahun 2008.²⁹ Riba tersebut adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam-meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah Islam.³⁰ Secara garis besar riba dikelompokkan menjadi dua yaitu riba utang-piutang dan riba jual beli, dimana riba utang piutang terbagi lagi menjadi riba *qardh* yaitu suatu manfaat atau tingkat kelebihan tertentu yang disyaratkan terhadap yang berhutang dan riba *jahiliyyah* yaitu pembayaran utang yang melebihi dari

²⁹ Undang-Undang No 21 tahun 2008

³⁰ *Ibid.*

pokoknya karena peminjam tidak dapat membayar utangnya pada waktu yang ditetapkan.³¹ Sedangkan riba jual beli terbagi pula ke dalam riba fadhli yaitu jual beli atas barang yang tidak seimbang kualitas dan kuantitas.³² riba nasi'ah yaitu penangguhan penyerahan atau penerimaan jenis barang ribawi yang dipertukarkan dengan jenis barang ribawi lainnya, riba nasi'ah muncul karena adanya perbedaan, perubahan, atau tambahan antara yang diserahkan saat ini dengan yang diserahkan kemudian.³³

Maisir adalah suatu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.³⁴

Gharar adalah transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak ada atau tidak dimiliki oleh penjual, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur dalam syariah.³⁵

Haram yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam prinsip-prinsip syariah.³⁶

Zalim yaitu transaksi yang dapat menimbulkan ketidakadilan dan kerugian bagi pihak lainnya.³⁷

³¹ Adiwarmanto Karim, *Bank Analisis Fiqh dan Keuangan, Edisi Tiga*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 32.

³² Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Op.Cit*, h. 77.

³³ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 37-41.

³⁴ Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008.

³⁵ *Ibid.*

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*

3) Kemaslahatan (*maslahah*)

Secara etimologis, arti *maslahah* dapat berarti kebaikan, kebermanfaatan, kepantasan, kelayakan, keselarasan, kepatutan. Kata *al-maslahah* dilawankan dengan kata *al-mafsadah* yang artinya kerusakan.³⁸ Menurut al-Gazali, yang dimaksud masalahah dalam arti terminologis-syar'i, adalah memelihara dan mewujudkan tujuan Syara' yang berupa memelihara agama, jiwa, akal budi, keturunan, dan harta kekayaan. Ditegaskan oleh al-Gazâli bahwa setiap sesuatu yang dapat menjamin dan melindungi eksistensi kelima hal tersebut dikualifikasi sebagai *maslahah*, sebaliknya setiap sesuatu yang dapat mengganggu dan merusak kelima hal tersebut dinilai sebagai *mafsadah*.³⁹

Prinsip kemaslahatan (*maslahah*) esensinya merupakan segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, individual dan kolektif.⁴⁰ Kemaslahatan yang diakui harus memenuhi dua unsur yakni kepatuhan syariah (halal) serta bermanfaat atau membawa kebaikan dalam semua aspek secara keseluruhan yang tidak menimbulkan kemudharatan. Transaksi syariah yang dianggap bermaslahat harus memenuhi secara keseluruhan unsur-unsur yang menjadi tujuan ketetapan syariah (*maqasid syariah*) yaitu berupa pemeliharaan

³⁸ Aswami, *Konseptualisasi Teori Maslahah* (Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014), h. 314.

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ahmad Ifham Solihin, *Loc. Cit.*

terhadap agama, akal, keturunan, nafs, harta benda, dalam hal ini dapat berupa zakat, infaq, dan shadaqoh.⁴¹

Pada Q.S At-Taubah ayat 103 sebagai berikut:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ
لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

Aritinya :

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.” (Q.S At-Taubah 103).

Dari tafsir ayat tersebut Allah SWT memerintahkan rosul-Nya untuk mengambil zakat dari harta guna membersihkan dan menyucikan mereka.⁴² Kesadaran untuk menunaikan zakat bagi setiap muslim merupakan kata kunci bagi terciptanya umat yang sejahtera. Hal ini karena kewajiban membayar zakat merupakan poros utama dalam sistem keuangan Islam (fiskal), dan sejalan dengan prinsip distribusi dalam Islam agar harta tersebut tersebar pada seluruh rakyat.⁴³

Mekanisme yang selama ini dipahami umat ialah kewajiban membayar zakat hanya sebagai rutinitas ibadah biasa yang hampir menghilangkan makna zakat itu sendiri serta tanpa memahami manfaat sosial, moral dan ekonomi yang tercipta secara luas bagi umat Islam dimana sesungguhnya zakat yang selain dapat

⁴¹ Ainal Arifin, *Op. Cit*, h. 46.

⁴² <https://tafsirq.com/9-at-taubah/ayat-103#tafsir-quraish-shihab>.

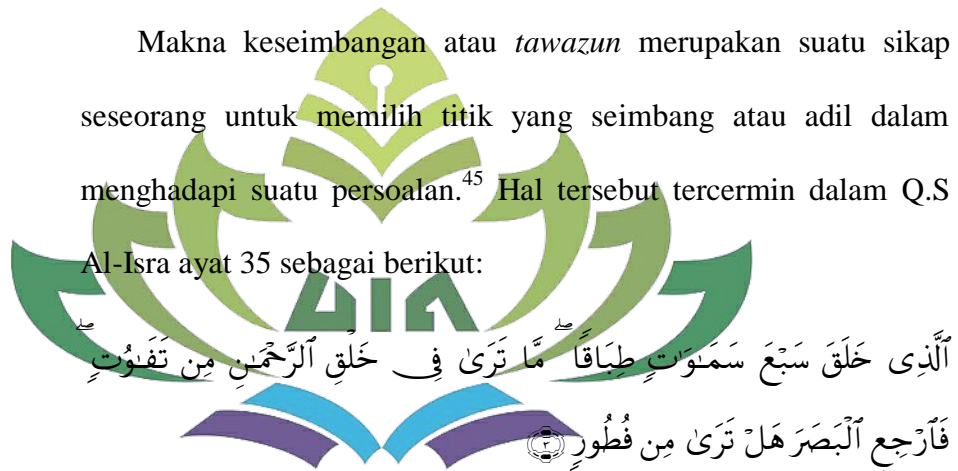
⁴³ Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Op.Cit*, h. 98.

mensucikan harta, juga dapat mendistribusikan harta kekayaan secara lebih merata.⁴⁴

Selain itu penerapan prinsip kemaslahatan juga harus dilihat dari keseluruhan produk yang ada, dimana produk dituntut agar dapat memberikan kemaslahatan atau kebaikan bagi semua pihak yang ikut serta dalam transaksi.

4) Keseimbangan (*tawazun*)

Makna keseimbangan atau *tawazun* merupakan suatu sikap seseorang untuk memilih titik yang seimbang atau adil dalam menghadapi suatu persoalan.⁴⁵ Hal tersebut tercermin dalam Q.S Al-Isra ayat 35 sebagai berikut:



Artinya :

“Yang telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. kamu sekali-kali tidak melihat pada ciptaan Tuhan yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka lihatlah berulang-ulang, Adakah kamu Lihat sesuatu yang tidak seimbang?” (Q.S Al-Mulk 3).

Ayat di atas menerangkan agar manusia berfikir dan mengambil pelajaran dari ciptaan-Nya yang sangat sempurna dan

⁴⁴ *Ibid.* h. 101.

⁴⁵ <https://sawaludin08.wordpress.com/2016/04/21/tawazun-keseimbangan/> diakses 16 oktober 2018

seimbang seperti halnya matahari, bintang, bulan, benda langit yang diam dan bergerak semua sudah ada haknya.⁴⁶

Tidak berbeda halnya dengan manusia yang secara fitrah mempunyai tiga potensi yaitu *Al-jasad* (jasmani), *Al-aql* (akal) dan *Ar-ruh* (ruhani). Islam menghendaki ketiga dimensi tersebut dalam keadaan seimbang (*tawazun*). Untuk itu ketiga potensi tersebut membutuhkan asupan masing-masing yang berbeda, seperti *Al-jasad* (jasmani) yang membutuhkan makanan halal, *Al-aql* (akal) yang membutuhkan ilmu dan *Ar-ruh* (ruhani) yang membutuhkan kedekatan kepada pencipta. Dengan adanya keseimbangan didalam hidup, manusia akan dapat meraih kebahagiaan hakiki yang merupakan kenikmatan dari Allah SWT.⁴⁷

Bagitupun dalam transaksi yang berasaskan prinsip syariah, wajib mengikuti pada prinsip keseimbangan. Prinsip keseimbangan (*tawazun*) dalam transaksi perbankan syariah dapat di aplikasikan dengan tidak hanya menekankan pada memaksimalkan keuntungan semata untuk kepentingan pemilik. Sehingga manfaat yang didapatkan tidak hanya difokuskan pada pemegang saham saja, akan tetapi pada semua pihak yang dapat merasakan manfaat dari adanya suatu kegiatan ekonomi. Karena prinsip keseimbangan (*tawazun*) esensinya meliputi keseimbangan aspek material dan

⁴⁶ <https://tafsirq.com/67-al-mulk/ayat-3#tafsir-quraish-shihab>.

⁴⁷ <https://sawaludin08.wordpress.com/2016/04/21/tawazun-keseimbangan/> diakses 16 oktober 2018

spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial, dan keseimbangan aspek pemanfaatan dan pelestarian.⁴⁸

Hal tersebut dapat tercapai dengan adanya sistem bagi hasil yang diterapkan, dimana pada umumnya bank syariah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah yang harus sharing the profit and the risk secara bersama-sama.⁴⁹

5) Universalisme (*syumuliyah*).

Transaksi syariah terikat dengan nilai-nilai etis meliputi aktivitas sektor keuangan dan sektor riil yang dilakukan secara koheren tanpa dikotomi sehingga keberadaan dan nilai uang mencerminkan cerminan aktivitas investasi dan perdagangan.⁵⁰

Prinsip universalisme tercermin dalam Q.S Al-Hujuraat ayat 13 sebagai berikut:

يَتَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا
إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya :

“Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu.

⁴⁸ Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Op. Cit. h. 78.

⁴⁹ *Ibid*, h. 79.

⁵⁰ Ahmad Ifham Sholihin, *Op. Cit.* h. 102-103.

Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.” (Q.S Al-Hujuraat 13).

Pada ayat diatas mengandung anjuran untuk saling mengenal bukan untuk saling membanggakan ketinggian nasab atau keturunan.⁵¹ Sesuai dengan prinsip universalisme (*syumuliah*) yang esensinya sesuatu dapat dilakukan oleh, dengan, dan untuk semua pihak yang berkepentingan tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan semangat kerahmatan semesta.⁵²

Dalam kaitan dengan prinsip universalisme, transaksi perbankan syariah juga dapat dilakukan dengan mata uang asing/orang berkebangsaan asing tanpa terkecuali. Seperti pada PSAK 101 paragraf 87 dengan beberapa ketentuan yakni untuk setiap jenis instrumen pendanaan dalam mata uang asing, entitas syariah harus mengungkapkan informasi berikut ini :⁵³

- a) Karakteristik umum dari setiap instrumen pendanaan termasuk informasi mengenai nisbah bagi hasil/margin/ ujroh dan nama pemodal
- b) Nilai nominal dalam mata uang asing, jangka waktu, tanggal jatuh tempo, jadwal angsuran dan pembayaran.
- c) Dasar konversi menjadi efek lain jika instrumen pendanaan dapat dikonversi
- d) Nilai kurs yang digunakan pada tanggal neraca

⁵¹ <https://tafsirq.com/49-al-hujarat/ayat-13>.

⁵² Ahmad Ifham Solihin, *Loc. Cit.*

⁵³ PSAK 101 paragraf 87.

- e) Jaminan
- f) Hal penting lainnya.

c. *Ketentuan Syariah Compliance*

Beberapa ketentuan yang dapat digunakan untuk menilai ketaatan syariah di dalam perbankan syariah, antara lain sebagai berikut:⁵⁴

- 1) Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku.
- 2) Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
- 3) Lingkungan kerja dan *corporate culture* sesuai dengan syariah.
- 4) Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah.
- 5) Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional bank syariah.
- 6) Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut syariah.

d. *Pengawasan Kepatuhan Bank syariah*

Dengan adanya aspek syariah yang harus diawasi di luar kegiatan operasional, membuat pengawasan bank syariah memiliki keunikan tersendiri. Sebelum berlakunya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011,

⁵⁴ Adrian Sutedi, *Op.Cit*, h. 146.

pengawasan dalam bidang keuangan dan operasional dilakukan oleh Bank Indonesia, namun saat ini pengawasan tersebut dilakukan oleh OJK sebagai otoritas pengawasan lembaga keuangan, sedangkan pengawasan aspek kepatuhan syariah tetap dilakukan oleh DPS.⁵⁵

Sebagai sebuah alternatif, perbankan syariah harus memiliki sistem yang berbeda dari perbankan yang telah ada. Sistem yang berbeda bukan hanya sekedar ucapan ataupun istilah, tetapi juga perlakuan terhadap jaminan rasa aman terhadap nasabah. Oleh karena itu, pencantuman label syariah, pada hakekatnya mengandung konsekuensi yang cukup berat, sehingga mekanisme pengawasannya perlu diperketat agar amanah dan kepercayaan nasabah terjaga dengan baik.

Industri perbankan syariah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syariah. Oleh karena itu kesesuaian operasional dan praktik bank syariah dengan syariah Islam merupakan hal yang paling mendasar dalam perbankan syariah.⁵⁶

2. Kepuasan nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Dalam dunia perbankan, semua strategi pemasaran yang dijalankan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan jumlah

⁵⁵ Yustina Prita Andini, *Op. Cit*, h. 40.

⁵⁶ Ghaneiy Septian Ardhaningsih, *Shariah Compliance Akad Murabahah Pada BRI Shari'ah KCI Surabaya Gubeng*, (Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya, 2012), h. 45.

nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah dengan signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui kepuasan nasabah.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁵⁷ Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.⁵⁸ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.⁵⁹ Kepuasan menurut Engel merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.⁶⁰ Dalam ekonomi, kepuasan adalah jumlah

⁵⁷ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang:Bayu Media, 2005), h.349.

⁵⁸ Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 39.

⁵⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Ketller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 42.

⁶⁰ Anggy Ferryta Permata Andayani, “Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

dari kesenangan relatif yang telah diterima.⁶¹ Sedangkan menurut Philip Kotler yang dimaksud dengan kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.⁶² Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, nasabah tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan maka nasabah puas, jika kinerja melampaui harapan, maka nasabah akan sangat puas, senang ataupun bahagia.⁶³ Harapan nasabah diyakini mampu mempengaruhi peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan nasabah. Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan nasabah meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.⁶⁴

Untuk dapat menciptakan kepuasan para nasabah, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan nasabah, dikarenakan dengan terciptanya kepuasan nasabah, dapat meningkatkan hubungan kemitraan antara lembaga keuangan dengan nasabah yang pada akhirnya bisa menciptakan loyalitas nasabah

Pembantu Tulungagung Ngunut". (Skripsi Program Perbankan Syari'ah, IAIN Tulungagung, 2016). h. 37.

⁶¹ Sukarno Wibowo, Dedi Supriadi, *Ekonomi Mikro Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 226.

⁶² *Op. Cit*, h. 36.

⁶³ Murti Sunarti, *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), h. 226.

⁶⁴ Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h. 30.

sehingga mampu menurunkan biaya-biaya yang dibutuhkan untuk mencari nasabah bahkan hal ini juga dapat meningkatkan reputasi lembaga keuangan.⁶⁵

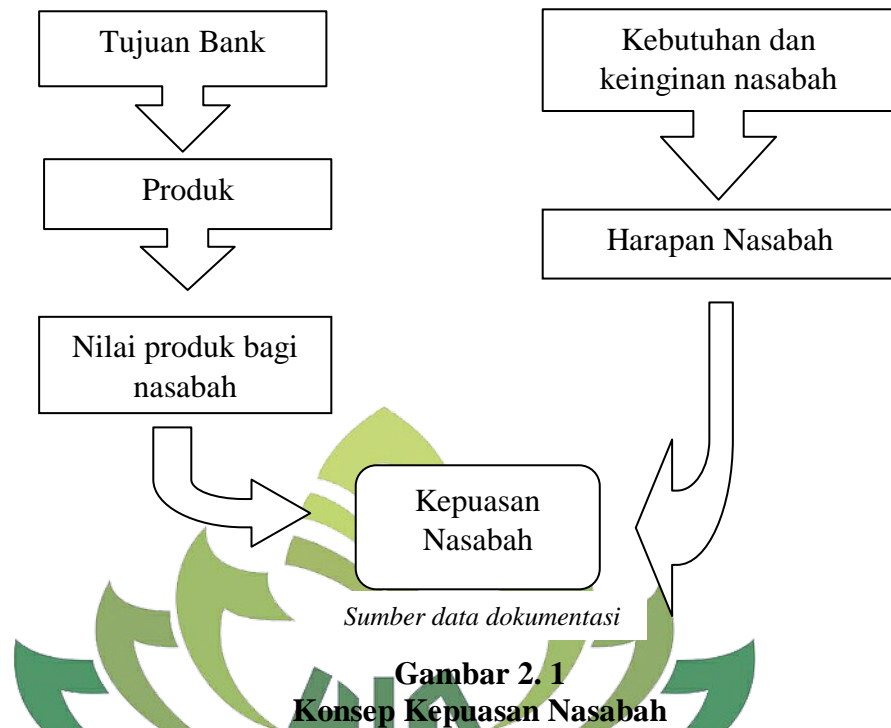
Sebagai salah satu lembaga keuangan, bank yang peka akan melihat sikap emosional nasabah sebagai suatu indikator yang harus ditangani dengan sebaik-baiknya untuk kemudian ditawarkan kepada nasabah. Kepuasan nasabah bisa didapatkan apabila CEO/*merketer* memusatkan perhatian pada upaya pemuasan keinginan nasabah dengan menentukan nasabah yang sebenarnya (*target market*) yang akan dilayani, mengidentifikasi keinginan nasabah, mengembangkan produk yang mampu memuaskan keinginan nasabah, rancang proses produk yang mampu menghasilkan kesesuaian dengan keinginan nasabah dan mewujudkan rancangan proses produk tersebut ke dalam kegiatan layanan dan promosi sehari-hari.⁶⁶

Dari definisi-definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan nasabah adalah perbandingan antara harapan awal nasabah sebelum menggunakan jasa atau produk dengan kenyataan yang diterima nasabah setelah mengkonsumsi atau menerima pelayanan dari suatu produk/jasa. Kepuasan nasabah akan di dapatkan apabila kenyataan yang diterima seorang nasabah setelah mengkonsumsi atau menerima pelayanan dari suatu produk/jasa sama atau bahkan

⁶⁵ Anggy Ferryta Permata Andayani, *Op. Cit*, h. 38.

⁶⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 94.

melampaui harapan awalnya. Konsep kepuasan nasabah pada bank dapat dilihat pada gambar berikut.



Dari bagan di atas bisa ditarik suatu gambaran bahwa kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama dari Bank, dimana hal ini didapatkan dengan menyesuaikan produk dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi bahkan mungkin terlampaui karena harapan dan keinginan dari suatu produk tersebut telah dipenuhi oleh bank.

b. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Teori kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi konvensional akan melahirkan manusia serakah dan mementingkan diri sendiri, hal ini karena asumsi rasional konsumsi konvensional dibangun

hanya atas dasar kepuasan dan batasan konsumsi hanyalah kemampuan anggaran. Oleh karena itu, konsumsi dalam perspektif Islam mestinya menjadikan Al-qur'an dan sunnah sebagai pedoman, dimana konsumsi seorang muslim harus mengacu pada tujuan syariat, yaitu memelihara mashlahah dan menghindari mudharat.⁶⁷ Di samping itu konsep dalam ekonomi Islam, kekayaan hanyalah merupakan titipan Allah, sehingga transaksi yang dilakukan seseorang harus berdasarkan norma dan kaidah-kaidah syariah. Hal ini tercermin dalam sabda Rasulullah yang artinya :

“Makanlah, minumlah, bersedekahlah, dan berpakaianlah kalian, tanpa israf dan menimbulkan kerusakan.” (HR Abu Dawud dan Al-Bukhari).

Dari hadits di atas, seorang muslim dalam upaya mendapat kepuasannya dituntut untuk berkonsumsi secara seimbang (*I'tidal*) dikarenakan hal tersebut berdampak positif bagi kehidupan individu dan masyarakat.⁶⁸

Selain itu untuk mewujudkan rasionalitas berkonsumsi dalam upaya mencapai kepuasan secara Islami, ada beberapa aturan yang dapat digunakan yaitu :

1) Tidak bermewah-mewahan (*tarf*)

Tarf adalah sebuah sikap berlebihan dan bermewah-mewahan dalam menikmati keindahan dan kenikmatan dunia. Islam sangat

⁶⁷ Sumar'in, *Ekonomi Islam, Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.68.

⁶⁸ <https://Anangnugrahanto.Wordpress.com/2015/12/26/319/amp>. Diakses 29 Oktober 2018

membenci *tarf* karena merupakan perbuatan yang menyebabkan turunnya azab dan rusaknya sebuah kehidupan umat.⁶⁹

2) Pelarangan *Israf*, *Tabdzir* dan *Safih*

Israf adalah melampaui batas hemat dan keseimbangan dalam berkonsumsi. *Israf* merupakan perilaku di bawah *tarf*. *Tabdzir* adalah melakukan konsumsi secara berlebihan dan tidak proporsional. Islam melarang perbuatan tersebut karena dapat menyebabkan distorsi dalam distribusi harta kekayaan yang seharusnya tetap terjaga demi kemaslahatan hidup masyarakat. *Safih* adalah orang yang tidak cerdas, dimana ia melakukan perbuatan yang bertentangan dengan syariah dan senantiasa menuruti hawa nafsunya.⁷⁰

c. Pengukuran kepuasan nasabah

Tidak ada satupun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan nasabah yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan nasabah, terdapat kesamaan paling tidak dalam beberapa konsep inti berikut⁷¹:

1) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.

⁶⁹ Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam: di Tengah Krisis Ekonomi Global*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2001), h. 45.

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ R.A Nurlinda, "Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen", (Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 2). h. 174.

2) Minat pembelian ulang (*Repurchase Intern*)

Kepuasan nasabah diukur secara behaviorial dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

3) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama (seperti mobil, broker rumah, komputer tur keliling dunia) kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang paling penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

4) Ketidakpuasan Nasabah (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering telah guna mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *recall*, *word of mounth negatif* dan *defectio*.

Kepuasan nasabah merupakan faktor utama terhadap kelangsungan produk-produk yang diciptakan oleh perusahaan, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk lebih pintar dan kreatif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang diinginkan oleh nasabah dan terus meningkatkannya sehingga kepuasan nasabah pun dapat terus terjaga.

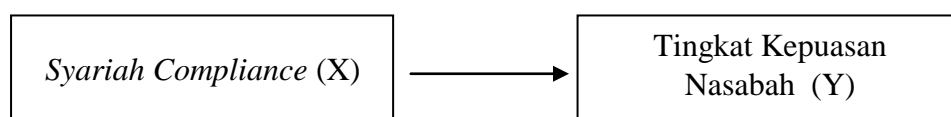
Namun, tidak jarang ditemukan kasus nasabah merasa tidak puas setelah mengkonsumsi atau menggunakan jasa/produk dari suatu

perusahaan. Beberapa sebab yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pada nasabah⁷²:

- 1) Tidak sesuai antara manfaat dan hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- 3) Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan nasabah.
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- 5) Biaya terlalu tinggi, misalkan biaya administrasi bulanan yang terlalu tinggi di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebaskan nasabah
- 6) Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.

B. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini terdiri atas satu variabel independen dan satu variabel dependen. Kerangka pemikiran yang akan dibentuk adalah seperti berikut :



Gambar 2. 2
Kerangka Pemikiran

⁷² Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.200.

Keterangan :

1. Variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain, adalah *Syariah Compliance* (X).
2. Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, adalah Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara (tentative) yang menjadi jembatan, antara teori yang dibangun dalam merumuskan kerangka pemikiran dengan pengamatan lapangan, atau bisa sebaliknya.⁷³

Berdasarkan kerangka teoritis yang telah di jelaskan, hipotesis penelitian yang dirumuskan :

1. H₀: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.
2. H₁: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 64.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif atau analisis data statistik. Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan metode asosiatif dengan hubungan kasual, karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjalankan hubungan sebab akibat dalam bentuk pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen melalui pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.¹ Dengan penelitian ini maka dapat dibangun sebuah teori yang bisa menggambarkan, menjelaskan, meramal dan mengontrol suatu gejala terkait *syariah compliance* dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini termasuk pada penelitian lapangan (*field reseach*) yaitu penelitian yang dilakukan langsung dengan menggali data yang bersumber langsung dari lokasi penelitian yaitu BPRS Bandar Lampung.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 64.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, terdapat 2 (dua) Jenis data yang digunakan yaitu:

- a. Data kualitatif, yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi terkait penerapan *syariah compliance* pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung yang kemudian akan dianalisis dan ditarik sebuah kesimpulan guna menjawab salah satu rumusan masalah pada penelitian ini.
- b. Data kuantitatif, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang terkait dengan *syariah compliance* dan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.

2. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui kuesioner, observasi, dan hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak yang terkait dengan penerapan *syariah compliance* dan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung yang meliputi Dewan Pengawasa Syariah (DPS), Direktur, karyawan dan nasabah terkait. Umumnya data primer selalu dianggap lebih baik dari pada data dari sumber sekunder, karena data primer dapat menjelaskan gejala permasalahan secara lebih terperinci.²

² Soeratno, Lincolin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2008), h. 70.

- b. Data Sekunder, dalam penelitian ini data sekunder didapat dari beberapa buku terkait *syariah compliance*, tata kelola bank syariah, manajemen pemasaran bank syariah, kepuasan nasabah, serta buku metode penelitian. Selain itu penulis juga menggunakan Al-Qur'an, laporan keuangan BPRS Bandar Lampung, statistik perbankan syariah yang diterbitkan OJK, peraturan peundang-undangan terkait lembaga keuangan dan perbankan, serta jurnal dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

Tabel 3. 1
Jenis dan Sumber Data Penelitian

| No | Jenis dan Sumber Data Penelitian | | |
|----|--|--------------------|-----------------------------------|
| | Data | Sumber data | Teknik pengambilan data |
| 1 | Profil Perusahaan | Instansi | Wawancara, observasi, dokumentasi |
| 2 | Kepatuhan Syariah (<i>Syariah Compliance</i>) | Intansi, Responden | Wawancara, observasi, kuesioner |
| 3 | Kepuasan | Responden | kuesioner |

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan untuk diteliti. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu.³

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Op. Cit*, h. 117.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bagian yang terkait dalam pelaksanaan *syariah compliance* pada BPRS Bandar Lampung yang meliputi 2 Dewan Pengawasan Syariah (DPS), 2 Direktur, dan 14 karyawan serta nasabah BPRS Bandar Lampung tahun 2018 dengan jumlah 9.053 nasabah.⁴

2. Sampling

Sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menjawab rumusan masalah pertama, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik snowball sampling yaitu dengan cara menetapkan satu sampel pertama lalu meminta rekomendasi untuk sampel-sampel berikutnya. Sedangkan untuk menjawab rumusan masalah kedua dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *insidental sampling* karena dilakukan kepada siapa saja nasabah BPRS Bandar Lampung yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia dijadikan responden, bila dipandang orang tersebut kebetulan cocok menjadi responden.⁵

⁴ Wawancara Ridwansyah, M.sy, (Direktur Utama Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 10 Agustus 2018.

⁵ Sugiyono, *Op. Cit.* h.142.

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari rumus Slovin⁶:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

N = jumlah populasi keseluruhan

e = Persen kelonggaran yang ditolerir/taraf kesalahan (10%).

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁷

Untuk menjawab rumusan masalah pertama sampel yang ditetapkan adalah direktur utama BPRS Bandar Lampung Sebagai seseorang yang memiliki hak utama dalam segala kegiatan operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung yaitu Bapak Ridwansyah, M.sy. sedangkan untuk menjawab rumusan masalah kedua dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan slovin seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

⁶ Albert Kurniawan, *Op.Cit*, h.84.

⁷ *Ibid*, h. 118.

Tabel 3. 2
Sampel Penelitian

| Rumusan Masalah | Sumber data | Sampling | Sampel |
|---|-------------|--|---|
| Rumusan masalah satu (Bagaimana mekanisme pelaksanaan <i>Syariah Compliance</i> pada BPRS Bandar Lampung?) | Instansi | Snowball Sampling | a. Direktur Utama yaitu Bapak Ridwansyah b. Sampel berikutnya meminta rekomendasi dari sampel pertama. |
| Rumusan masalah dua (Bagaimana pengaruh pengungkapan <i>Syariah Compliance</i> terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Bandar Lampung?) | Responden | <i>Non Probability sampling</i> metode <i>insidental sampling</i> perhitungan slovin | $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$ $n = \frac{9.053}{1+9.053(10\%)^2} = 98,91$ Jadi, sampel pada penelitian ini berjumlah 99 nasabah. |

D. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara digunakan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dengan jumlah responden yang sedikit.⁸ Teknik wawancara

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 137.

yang digunakan adalah wawancara terstruktur, digunakan untuk mengetahui mekanisme penerapan *syariah compliance* dan juga untuk meminta rekomendasi dalam menetapkan sampel berikutnya. Pada awalnya peneliti mewawancarai langsung kepada direktur utama, jika data yang dibutuhkan dinilai belum tercukupi maka akan dilanjutkan dengan wawancara kepada pihak yang direkomendasi selanjutnya, hal tersebut terus berlanjut sampai data yang dibutuhkan dinilai cukup.

2. Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu variable yang di ukur dan tahu apa yang di harapkan responden.⁹ Dalam penelitian ini kuesioner akan disebar kepada nasabah BPRS bandar Lampung untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini, dan untuk skala pengukurannya menggunakan skala *Likert* . Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

⁹*Ibid*, h.142.

Tabel 3. 3
Skala Pengukuran

| No | Keterangan | Simbol | Skor Positif | Skor Negatif |
|----|---------------------|--------|--------------|--------------|
| 1 | Sangat Setuju | SS | 5 | 1 |
| 2 | Setuju | S | 4 | 2 |
| 3 | Ragu-ragu | RG | 3 | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | TS | 2 | 4 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 | 5 |

Sumber: sugiyono

3. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.¹⁰ Teknik pengumpulan data ini peneliti gunakan karena penelitian ini berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala yang ada dilokasi dan responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dilihat dari segi proses pelaksanaan, observasi yang digunakan termasuk dalam observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terlibat langsung dengan aktifitas yang diamati dan hanya sebagai pengamat independen. Jika dilihat dari segi instrumentasi, observasi yang digunakan termasuk dalam observasi terstruktur dimana observasi telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan dan dimana saja peneliti harus mengamati. Peneliti mengamati secara langsung dan

¹⁰ *Ibid*, h.145.

keseluruhan terkait penerapan *syariah compliance* pada BPRS Bandar Lampung.

4. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi peraturan-peraturan, laporan kegiatan, data jumlah karyawan, data jumlah nasabah, sejarah pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung, foto-foto, film documenter, serta data-data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

5. Studi Kepustakaan

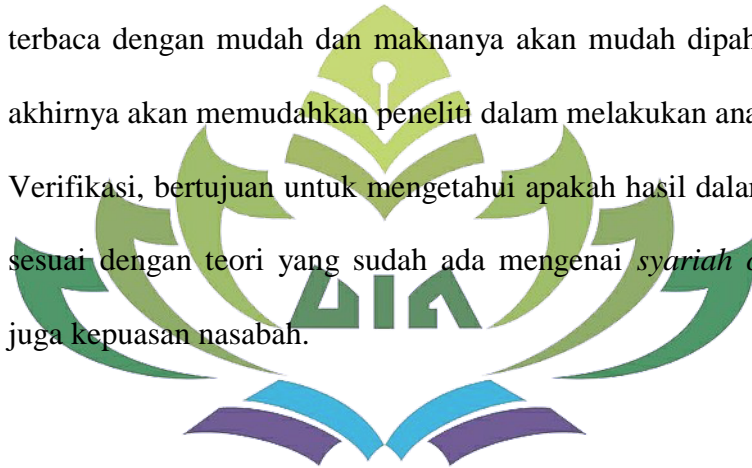
Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh data dari berbagai literatur-literatur yang berkaitan dengan *syariah compliance*, tata kelola bank syariah, manajemen pemasaran bank syariah dan kepuasan nasabah.

E. Teknik Pengolahan data

1. Editing data adalah memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrument pengumpulan data. Hal-hal yang umumnya diperiksa kembali dalam editing meliputi kelengkapan pengisian, keterbacaan tulisan, kejelasan makna tulisan, konsistensi jawaban satu sama lain dan relevansi jawaban.¹¹

¹¹ Soeratno, Lincolin Arsyad, *Op. Cit*, h.119.

2. Koding adalah proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrument pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti.¹² Dengan kata lain, koding bertujuan untuk mengklasifikasi jawaban-jawaban kedalam variabel-variabel terkait agar mempermudah untuk tahap pengolahan data berikutnya.
3. Tabulasi data adalah proses penyusunan data ke dalam bentuk tabel.¹³ Dengan melakukan penyusunan data dalam bentuk tabel, data hasil dari lapangan akan segera tampak ringkas dan tersusun sehingga dapat terbaca dengan mudah dan maknanya akan mudah dipahami yang pada akhirnya akan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis.
4. Verifikasi, bertujuan untuk mengetahui apakah hasil dalam penelitian ini sesuai dengan teori yang sudah ada mengenai *syariah compliance* dan juga kepuasan nasabah.



F. Definisi Konsep dan Operasional Variable

Untuk memudahkan dalam memahami makna variabel dalam penelitian ini, maka masing-masing variabel didefinisikan sebagai berikut :

1. Definisi Konsep

a. *Syariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)

Merupakan kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan syari'ah.

¹² *Ibid*, h.121.

¹³ *Ibid*, h. 129.

Syari'ah adalah seperangkat hukum-hukum Allah yang dijadikan pedoman manusia dalam mengatur hubungan dengan Allah, dengan manusia baik sesama muslim atau non muslim, alam dan seluruh kehidupan. Sedangkan Ali As-Sayis mengartikan syari'ah sebagai hukum hukum yang diberi-kan oleh Allah kepada umat manusia agar mereka percaya dan mengamalkannya untuk mendapatkan kebahagiaan di dunia dan akhirat. Definisi di atas menggambarkan syari'ah sebagai seperangkat norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia, yang lazim disebut sebagai hukum Islam.¹⁴

b. Kepuasan Nasabah

kepuasan nasabah adalah perbandingan antara harapan awal nasabah sebelum menggunakan jasa atau produk dengan kenyataan yang diterima nasabah setelah mengkonsumsi atau menerima pelayanan dari suatu produk/jasa. Kepuasan nasabah akan didapatkan apabila kenyataan yang diterima seorang nasabah setelah mengkonsumsi atau menerima pelayanan dari suatu produk/jasa sama atau bahkan melampaui harapan awalnya.

¹⁴ Anita Rahmawaty. INFERENSI, “ Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan: Model Adopsi Produk Bank Syari'ah Di Kudus: Pengembangan *Theory Of Reasoned Action* dan *Shari'ah Compliance*”, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus. h. 316-317.

2. Definisi Operasional

Secara operasional variabel penelitian adalah konsep yang menunjukkan sifat-sifat, atribut-atribut dan aspek yang mempunyai variasi nilai atau memiliki lebih dari satu nilai yang saling berkaitan satu dengan yang lain serta berfungsi sebagai pembeda.

Dalam penelitian ini, variable yang digunakan adalah satu variabel independen atau variable bebas yaitu *syariah compliance* (X) dan satu variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).

Tabel 3. 4
Operasional Varibel Penelitian

| No | variabel | Dimensi | Indikator | Kode |
|----|-------------------------------------|--|--|-------------------|
| 1 | Kepatuhan Syariah (X) ¹⁵ | Prinsip persaudaraan (<i>ukhuwah</i>) | a. Terjalannya hubungan yang baik antara bank dan nasabah. | X.1 |
| | | Prinsip keadilan (<i>'adalah</i>) | a. Produk bebas riba, maysir, gharar dan haram. | X.2 |
| | | Prinsip kemaslahatan (<i>maslahah</i>) | a. Menerima pembayaran Zakat, Infaq, Shadaqah. | X.3 |
| | | | b. Produk dan jasa saling menguntungkan | X.4 |
| | | Prinsip keseimbangan (<i>tawazun</i>) | a. Nasabah bagi hasil bisa tawar-menawar sebelum di sepakati. | X.5 |
| | | Prinsip universalisme (<i>syumuliyah</i>). | a. Bank memberikan pelayanan secara sama dan tidak membedakan nasabah baik berdasarkan suku, agama, ras maupun golongan. | X.6 |
| 2 | Kepuasan (Y) ¹⁶ | Konfirmasi harapan (Confirmation of | a. Produk dan jasa sesuai dengan harapan nasabah. b. kesesuaian/ketidaksesuaian | Y.1 Y.2 Y.3 |

¹⁵ Ahmad Ifham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, Utama, 2010), h. 102-103.

¹⁶ R.A Nurlinda, "Pengaruh *Customer Satisfaction Strategy* Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen", (Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 2). h. 174.

| | | | | |
|--|--|---|--|-----|
| | | Expectations) | antara harapan nasabah dengan kinerja aktual. c. Penilaian kecepatan pelayanan atau keramahan staf yang melayani nasabah. | |
| | | Minat pembelian ulang (Repurchase Intern) | a. nasabah akan menggunakan jasa bank lagi. | Y.4 |
| | | Kesediaan untuk merekomendasi (Willingness to Recommend) | a. kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman, keluarganya dan orang di sekitarnya. | Y.5 |
| | | Ketidakpuasan Nasabah (Customer Dissatisfaction) | a. nasabah ingin memberikan komplain atau pengembalian produk. | Y.6 |

G. Pengukuran Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menangkap data penelitian dan menggali variabel yang diteliti. Sesudah itu barulah didapatkan prosedur pengembangan instrumen pengumpulan atau pemilihan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian. Dengan cara ini akan terlihat apakah instrumen-instrumen yang digunakan sesuai dengan variabel yang diukur, paling tidak ditinjau dari segi isinya. Instrumen penelitian yang digunakan harus teruji validitas dan reliabilitasnya.¹⁷ Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberi definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Op. Cit, H. 103.

butir pertanyaan atau pernyataan.¹⁸ Butir-butir pernyataan tersebut yang akan dituangkan kedalam kuosioner.

Seperti yang telah dijelaskan diatas, dalam pengukuran instrumen penelitian kepuasan nasabah pada kepatuhan pada prinsip syariah (*syariah compliance*), peneliti menggunakan *skala likert*.

Tabel 3. 5
Contoh Pernyataan Skala Likert

| No | Kepatuhan Syariah (<i>Syari'ah Compliance</i>) | Jawaban | | | | |
|----|--|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RG | TS | STS |
| 1 | Karyawan bank memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan operasional. | | | √ | | |

Jawaban responden akan diberi skor penilaian dengan memberi penilaian *Skala likert* seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Kemudian data jawaban yang diperoleh dari responden yang telah ditentukan akan di analisa dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan keseluruhan jawaban dari responden.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisa data yang diperoleh yang di arahkan untuk menguji rumusan masalah.¹⁹ Analisis pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS 17 for windows*. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.h.* 243.

penelitian ini dilengkapi dengan beberapa teknik pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, regresi linier sederhana serta uji hipotesis yang meliputi uji t dan koefisien determinasi (R^2).

1. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrumen. dinyatakan valid bila $r_{hitung} \geq r_{table}$.²⁰

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan seberapa besar suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini untuk mengukur reliable atau tidak reliable suatu variabel menggunakan *Cronbach Alpha*. dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,06 ($>0,06$).²¹

²⁰ Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 348.

²¹ *Ibid.* h. 348.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan analisis pendahuluan dan menjadi prasyarat apakah suatu teknik analisis data statistika dapat di gunakan menguji hipotesis. Jika seandainya tidak berdistribusi normal, dapat di gunakan beberapa teknik statistik non-parametrik sebagai alternatif.²²

Dalam penelitian ini uji normalitas data yang digunakan adalah *Kolmogrov-Smirnov test*. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai Sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, dan jika nilai Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal.²³

4. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dengan menggunakan linier. Analisis ini bertujuan untuk meramalkan atau memprediksi suatu nilai variabel dependen dengan adanya perubahan dari variabel independen.²⁴

Adapun persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel dependen

a = konstanta, yaitu nilai Y jika X= 0

²² Kadir, *Statistika Terapan (Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan SPSS/Lisrel Dalam Penelitian)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h. 144.

²³ *Ibid*, h. 144.

²⁴ *Ibid*, h. 302.

b = koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X = Variabel independen

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari analisis regresi linier sederhana uji statistik t dan koefisien determinasi (R^2).

- a. Uji t, digunakan untuk melihat adakah pengaruh variabel indenpen atau variabel bebas yaitu *syariah compliance* (X) terhadap variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).
- b. Koefisien Determinasi (R^2), pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai *R square* yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen juga kecil bahkan bisa saja tidak ada. Begitu pula sebaliknya, jika nilai *R square* yang mendekati satu menandakan variabel independen mampu memepengaruhi variabel dependen secara hampir sempurna.²⁵

²⁵ *Ibid*, 315.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Latar Belakang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung

Pada tahun 2006 Pemerintah Kota Bandar Lampung mempunyai rencana untuk mendirikan BPR Syariah (Bank Syariah) dengan membentuk Tim Pendirian Bank Syariah yang bekerjasama dengan Konsultan dari Fakultas Ekonomi Unila dalam melakukan kajian tentang kelayakan pendirian Bank Syariah Kota Bandar Lampung. Dari hasil kajian tersebut dinyatakan bahwa Pemda Kota Bandar Lampung sudah layak untuk mendirikan BPR Syariah.

Setelah melalui beberapa tahapan proses tentang pendirian Bank Syariah maka selanjutnya rencana pendirian Bank Syariah direalisasikan dengan cara akuisisi, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 18 Tahun 2008 tanggal 15 September 2008 tentang Pembentukan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Bandar Lampung dan dilanjutkan dengan terbitnya Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 91 Tahun 2008 tanggal 13 Oktober 2008 tentang Penyertaan Modal Pemerintah Kota Bandar Lampung pada PT BPRS Sakai Sambayan sebesar Rp.2.957.000.000,-.

Sejak proses akuisisi tersebut dilaksanakan, maka secara operasional Bank Syariah Bandar Lampung diresmikan pada tanggal 22 Desember 2008 oleh Bank Indonesia yang beralamat di Jl. Pangeran Antasari No. 148 Bandar Lampung, sehingga pada tanggal 22 Desember 2008 ditetapkan sebagai hari berdirinya Bank Syariah Bandar Lampung.

Keberadaan Bank Syariah Bandar Lampung memiliki prospek yang cukup menjanjikan dimana pada Kota Bandar Lampung BPR yang beroperasi dengan prinsip syariah jumlahnya tidaklah banyak. Selain itu, mengingat animo masyarakat terhadap perbankan syariah cukup tinggi dan karena penduduk di Kota Bandar Lampung mayoritas muslim, sehingga menjadi pasar yang potensial untuk mengembangkan semua kegiatan yang berbasis syariah, terutama BPRS.

Bagi masyarakat yang ingin meninggalkan sistem riba dan beralih ke sistem syariah, BPRS dapat menjadi pilihan, karena dikelola dengan menganut prinsip keterbukaan dan keadilan yang sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam. Sehingga dengan adanya BPRS diharapkan memiliki andil yang cukup signifikan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Hal ini terbukti dengan banyaknya jumlah rekening yang melakukan transaksi baik simpanan maupun pembiayaan.¹

¹ <http://banksyariahbandarlampung.co.id/sejarah/> diakses pada 15 Juni 2018

2. Visi Misi dan Motto BPRS Bandar Lampung

a) Visi BPRS Bandar Lampung

“Menjadi BPR Syariah terbaik untuk pengembangan ekonomi masyarakat dan mendukung pembangunan di Propinsi Lampung”.²

b) Misi BPRS Bandar Lampung

- 1) Senantiasa melakukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia untuk mencapai pelayanan yang lebih baik dan handal
- 2) Mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat dan turut mendukung pembangunan di Provinsi Lampung melalui sektor perbankan syariah
- 3) Membina kader-kader wirausahawan yang berorientasi syariah hingga menjadi bankable dan mandiri
- 4) Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung.³

c) Motto BPRS Bandar Lampung

“Berdasar Syariah Insya Allah Lebih barokah”⁴

² <http://banksyariahbandarlampung.co.id/visi-misi-motto/> diakses pada 15 Juni 2018

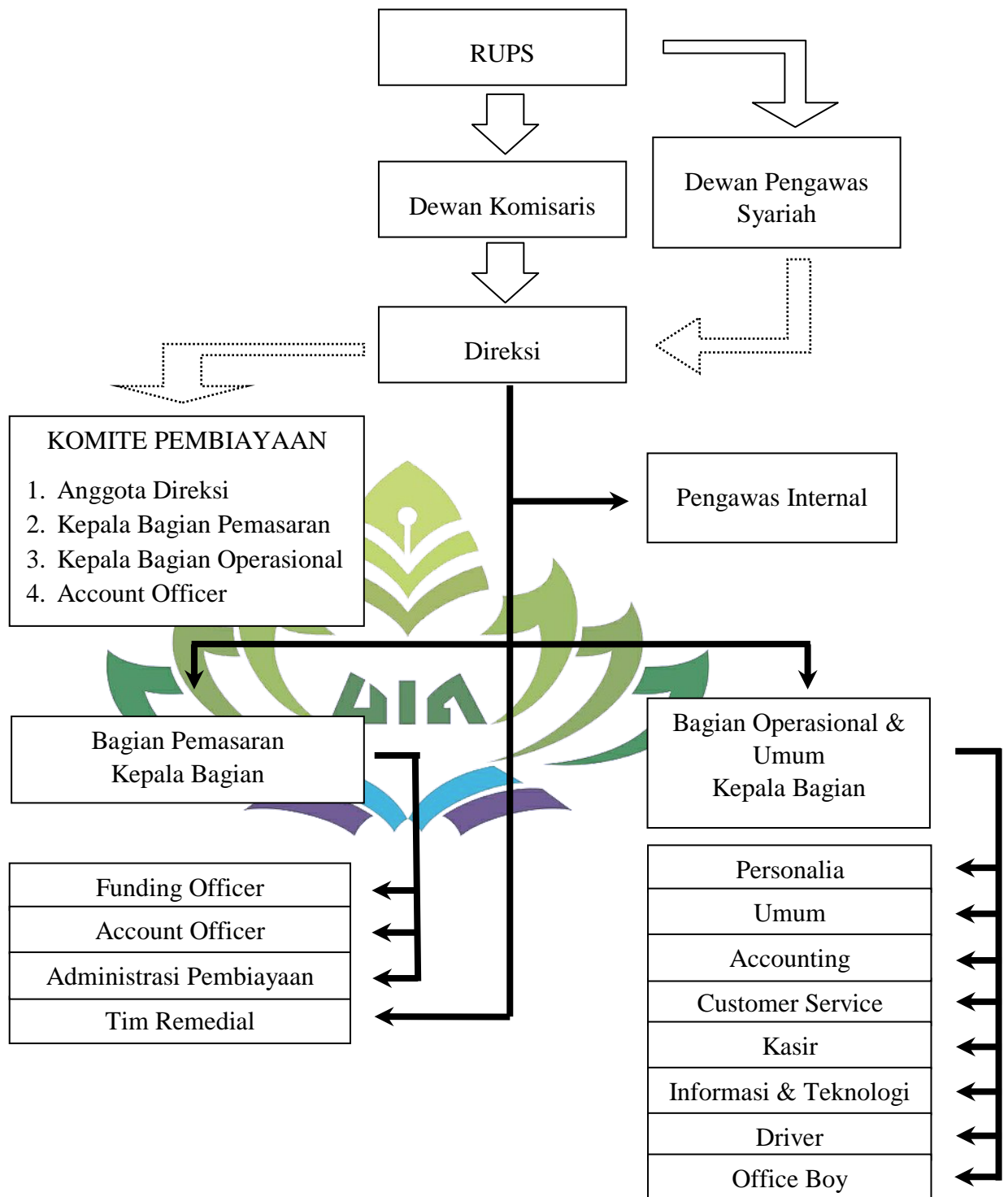
³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

3. Struktur Organisasi BPRS Bandar Lampung

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung dipimpin oleh Bapak Ridwansyah, S.E., M.E.Sy sebagai direktur utama, dan direktur yaitu Bapak Marsono, S.E serta memiliki 2 dewan pengawas syariah.





Gambar 4. 1
Strutur Organisasi BPRS Bandar Lampung⁵

⁵ <http://banksyariahbandarlampung.co.id/struktur-organisasi/> di akses pada 15 Juni 2018.

4. Produk BPRS Bandar Lampung

a. Deposito Syariah

Deposito Syariah merupakan simpanan berjangka berdasarkan prinsip bagi hasil (Al-Mudharabah) yang disediakan untuk nasabah. Dengan prinsip ini, deposito nasabah diperlakukan sebagai investasi yang digunakan oleh Bank secara produktif dalam bentuk pembiayaan yang disalurkan kepada masyarakat pengusaha maupun perorangan dalam bentuk pembiayaan Ijarah dan Al-Murabahah yang dikelola secara profesional dan memenuhi aspek Syariah. Pengelolaan dana nasabah ini dibagi hasilkan sesuai nisbah yang telah disepakati.⁶

Manfaat yang dihasilkan:

- 1) Membantu program investasi nasabah.
- 2) Dapat dijadikan sebagai agunan pinjaman/pembiayaan.

Keunggulan :

- 1) Aman karena dijamin oleh Pemerintah/LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- 2) Bagi hasil dibayar rutin setiap bulan dan dibukukan langsung ke rekening tabungan nasabah secara otomatis.
- 3) Jangka waktu dapat diperpanjang secara otomatis dan nisbah bagi hasil dapat disesuaikan dengan kesepakatan saat perpanjangan.

⁶ <http://banksyariahbandarlampung.co.id/deposito/>

- 4) Setoran minimal per bilyet/rekening hanya Rp.2.000.000,-
- 5) Nisbah kompetitif.

Persyaratan yang dibutuhkan :

| Persyaratan | Perorangan | Perusahaan |
|--|------------|------------|
| Foto Copy KTP | ✓ | ✗ |
| Foto Copy Akta Pendirian Perusahaan / Anggaran Dasar | ✗ | ✓ |
| Foto Copy NPWP dan Foto Copy Izin Usaha / SIUP / TDP | ✗ | ✓ |
| Mengisi Formulir Pembukaan Rekening Deposito | ✓ | ✓ |

b. Tabungan Syariah

Tabungan Syariah merupakan simpanan nasabah pada Bank yang penarikannya dapat setiap saat pada hari kerja. Produk tabungan pada BPRS Bandar Lampung meliputi⁷ :

- 1) Tabungan Syariah Titipan (Al-Wadiah) merupakan dana tabungan nasabah yang dikelola secara amanah oleh Bank dengan pemberian imbalan berupa bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati.
- 2) Tabungan Syariah Bagi Hasil (Al-Mudharabah) merupakan tabungan yang dikelola secara amanah oleh Bank dengan memberikan imbalan berupa bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati.

Manfaat :

- 1) Membantu program perencanaan keuangan/investasi anda.

⁷ <http://banksyariahbandarlampung.co.id/tabungan/>

2) Membantu pengembangan ekonomi kerakyatan.

Keunggulan :

- 1) Aman karena dijamin oleh Pemerintah/LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- 2) Bagi hasil yang merupakan pola Syariah Insha Allah lebih Barokah dan menguntungkan.
- 3) Setoran ringan dan bebas biaya administrasi bulanan/tahunan.
- 4) Bagi hasil dihitung setiap bulan dan langsung ditambahkan ke rekening tabungan nasabah.
- 5) Setoran awal hanya Rp.100.000,-
- 6) Biaya administrasi penutupan rekening tabungan hanya sebesar Rp.10.000,-

Persyaratan yang dibutuhkan :

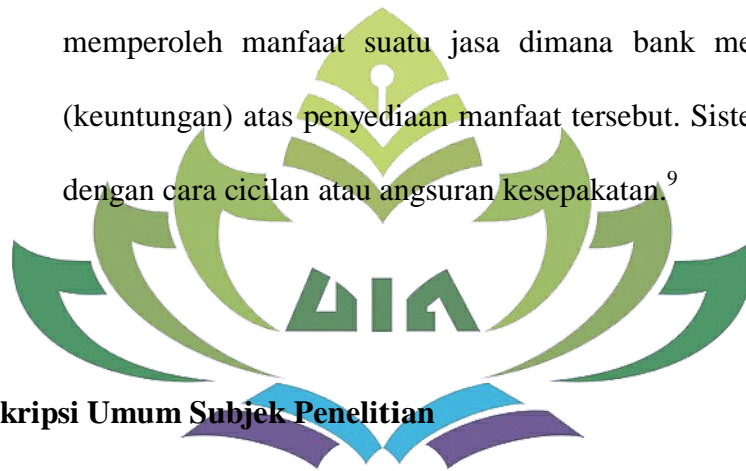
| Persyaratan | Perorangan | Perusahaan |
|---|------------|------------|
| Foto Copy KTP | ✓ | ✗ |
| Setoran Berikutnya Hanya Kelipatan Rp. 10.000,- | ✓ | ✓ |
| Foto Copy Akta Pendirian Perusahaan / Anggaran Dasar | ✗ | ✓ |
| Foto Copy Izin Usaha / SIUP / TDP | ✗ | ✓ |
| Foto Copy NPWP | ✗ | ✓ |
| Mengisi Formulir Pembukaan Rekening Tabungan | ✓ | ✓ |
| Biaya Penggantian Buku Sebesar Rp. 10.000,- Dibebankan Kepada Nasabah Apabila Penggantian Disebabkan Karena Buku Tabungan Hilang / Rusak. | ✓ | ✓ |

c. Pembiayaan Jual Beli (Akad Al-Murabahah)

Pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk tujuan pembelian barang – barang halal baik konsumsi maupun investasi, dimana bank mengambil margin (keuntungan) dalam jumlah tertentu atas harga pokok barang tersebut. Sistem pembayaran dengan cara cicilan atau angsuran kesepakatan.⁸

d. Pembiayaan Sewa Manfaat (Akad Ijarah – Multi Jasa)

Pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam memperoleh manfaat suatu jasa dimana bank mengambil ujroh (keuntungan) atas penyediaan manfaat tersebut. Sistem pembayaran dengan cara cicilan atau angsuran kesepakatan.⁹



B. Deskripsi Umum Subjek Penelitian

1. Gambaran umum mengenai nasabah yang menjadi responden

Klasifikasi responden yang dilihat pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dari masing-masing responden. Dalam penelitian ini responden berjumlah 99 nasabah penyimpanan maupun pembiayaan BPRS Bandar Lampung. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Setelah melihat hasil penyebaran kuesioner, maka dapat diketahui gambaran umum nasabah BPRS Bandar Lampung adalah sebagai

⁸ <http://banksyariahbndarlampung.co.id/pembiayaan/>

⁹ *Ibid.*

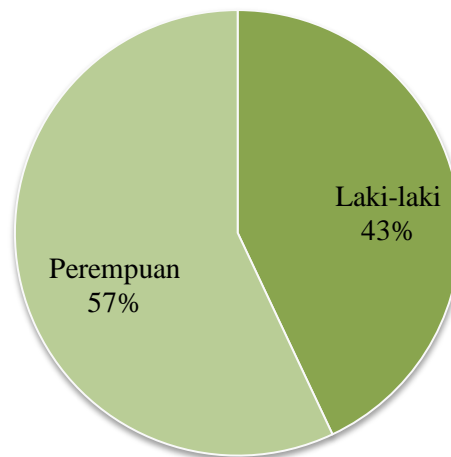
berikut:

a) Jenis Kelamin

Tabel 4. 1
Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-laki | 43 | 43% |
| 2 | Perempuan | 56 | 57% |
| Total | | 99 | 100% |

Sumber: Data yang telah diolah



Gambar 4. 2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

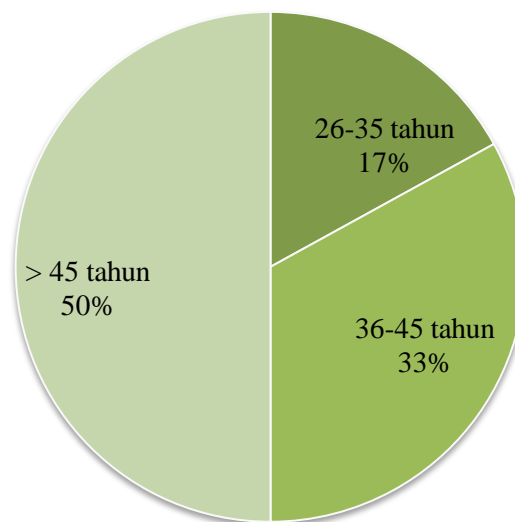
Berdasarkan tabel 4.1 dan gambar 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa nasabah BPRS Bandar Lampung yang menjadi responden penelitian ini berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 orang dengan presentase 57%, kemudian yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 43 orang dengan jumlah presentase 43%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 99 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah baik penyimpanan maupun pembiayaan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah presentase 57%.

b) Usia

Tabel 4. 2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah | Presentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1 | 26-35 tahun | 17 | 17% |
| 2 | 36-45 tahun | 33 | 33% |
| 3 | > 45 tahun | 49 | 50% |
| Total | | 99 | 100% |

Sumber: Data yang telah diolah



Gambar 4. 3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 4.2 dan gambar 4.3 menunjukkan bahwa nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berusia 26-35 tahun berjumlah 17 orang dengan presentase 17%, sedangkan yang berusia 36 – 45 tahun berjumlah 33 orang dengan presentase sebesar 33% dan nasabah yang berusia > 45 tahun berjumlah 49 orang dengan presentase sebesar 50%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 99 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah baik penyimpanan maupun pembiayaan yang menjadi

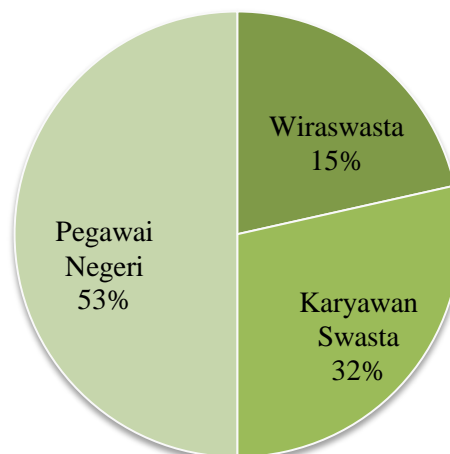
responden dalam penelitian ini adalah berusia > 45 tahun dengan presentase sebesar 50%.

c) Pekerjaan

Tabel 4. 3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah | Presentase |
|-------|-----------------|--------|------------|
| 1 | Wiraswasta | 15 | 15% |
| 2 | Karyawan Swasta | 32 | 32% |
| 3 | Pegawai Negeri | 52 | 53% |
| Total | | 99 | 100% |

Sumber: Data yang telah diolah



Gambar 4. 4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.3 dan gambar 4.4 menunjukkan bahwa nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah Pegawai Negeri yang berjumlah 52 orang dengan presentase sebesar 53%.

2. Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel

a) Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel

Syariah Compliance (Kepatuhan Syariah)

Tabel 4. 4
Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Syariah Compliance* (X)

| No | Alternatif Jawaban | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | Jumlah Item | Presentasi |
|-------|--------------------|----|----|----|----|----|----|-------------|------------|
| 1 | SS (5) | 48 | 35 | 18 | 34 | 11 | 43 | 189 | 32% |
| 2 | S (4) | 45 | 44 | 27 | 53 | 17 | 32 | 218 | 37% |
| 3 | RG (3) | 6 | 16 | 40 | 8 | 53 | 21 | 144 | 24% |
| 4 | TS (2) | 0 | 4 | 14 | 4 | 18 | 3 | 43 | 7% |
| 5 | STS (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Total | | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 594 | 100% |

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas, masing-masing responden yang berjumlah 99 orang memberikan jawabannya pada 6 butir pertanyaan yang disediakan. Dapat dijelaskan bahwa jawaban dari responden untuk mengukur variabel *Syariah Compliance* diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 189 jawaban dengan presentase sebesar 32%, yang memberikan Setuju (S) berjumlah 218 jawaban dengan presentase sebesar 37%, yang memberikan jawaban Ragu-ragu (RG) berjumlah 144 jawaban dengan presentase sebesar 24%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) sebanyak 43 jawaban dengan presentase sebesar 7%, sedangkan tidak ada responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Total jawaban yang terkumpul berjumlah 594 jawaban, kesimpulan dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di BPRS Bandar

Lampung memberikan jawaban Setuju (S) dengan presentase sebesar 37%.

b) Gambaran Umum Respon Subjek Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4. 5
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Alternatif Jawaban | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Jumlah Item | Presentasi |
|-------|--------------------|----|----|----|----|----|----|-------------|------------|
| 1 | SS (5) | 48 | 35 | 24 | 23 | 28 | 30 | 188 | 32% |
| 2 | S (4) | 45 | 44 | 56 | 57 | 53 | 49 | 304 | 51% |
| 3 | RG (3) | 6 | 16 | 18 | 17 | 15 | 16 | 88 | 15% |
| 4 | TS (2) | 0 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2% |
| 5 | STS (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Total | | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 594 | 100% |

Sumber: Data yang telah diolah (terlampir)

Dapat dijelaskan bahwa jawaban dari responden untuk mengukur variabel kepuasan nasabah diantaranya yang memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 188 jawaban dengan presentase sebesar 32%, yang memberikan Setuju (S) berjumlah 304 jawaban dengan presentase sebesar 51%, yang memberikan jawaban Ragu-ragu (RG) berjumlah 88 jawaban dengan presentase sebesar 15%, yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) sebanyak 14 jawaban dengan presentase sebesar 2%, sedangkan tidak ada responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Total jawaban yang terkumpul berjumlah 594 jawaban. Kesimpulan dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah BPRS Bandar Lampung yang

menjadi responden dalam penelitian ini memberikan jawaban Setuju (S) dengan presentase sebesar 51%.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dari hasil kuesioner. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Hasil uji validitas dapat diketahui dengan adanya ketentuan sebagai berikut:

- Nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- Nilai $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- Nilai r_{tabel} dengan $N=99$, pada signifikansi 5% maka diketahui r_{tabel} adalah 0,197. Sehingga apabila $r_{hitung} > 0,197$ maka dinyatakan valid.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas Variabel *Syariah Compliance* (X)

| No | Pertanyaan | R_{Hitung} | R_{tabel} ($N=99;0,05$) | Keterangan |
|----|------------|--------------|--------------------------------|------------|
| 1 | X1 | 0,767 | 0,197 | Valid |
| 2 | X2 | 0,792 | 0,197 | Valid |
| 3 | X3 | 0,749 | 0,197 | Valid |
| 4 | X4 | 0,590 | 0,197 | Valid |
| 5 | X5 | 0,805 | 0,197 | Valid |
| 6 | X6 | 0,776 | 0,197 | Valid |

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Uji validitas variabel *Syariah Compliance* pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki nilai r_{hitung}

lebih besar dari r_{tabel} (0,197) sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel *Syariah Compliance* dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Tabel 4. 7
Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Pertanyaan | R_{Hitung} | R_{tabel} (N=99;0,05) | Keterangan |
|----|------------|---------------------|-----------------------------------|------------|
| 1 | Y1 | 0,729 | 0,197 | Valid |
| 2 | Y2 | 0,787 | 0,197 | Valid |
| 3 | Y3 | 0,625 | 0,197 | Valid |
| 4 | Y4 | 0,853 | 0,197 | Valid |
| 5 | Y5 | 0,919 | 0,197 | Valid |
| 6 | Y6 | 0,903 | 0,197 | Valid |

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan data pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,197) sehingga dapat dikatakan masing-masing pertanyaan valid yaitu mampu mengukur variabel kepuasan nasabah dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Suatu konstruk atau variabel

dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.¹⁰

Berikut kesimpulan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Croanbach Alpha Variabel | Croanbach Alpha | Keterangan |
|----|---------------------------|--------------------------|-----------------|------------|
| 1 | <i>Syariah Compliance</i> | 0,837 | 0,60 | Reliabel |
| 2 | Kepuasan Nasabah | 0,891 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas maka didapat output dari variabel *Syariah Compliance* (X) dan variabel Keputusan Nasabah (Y) masing-masing variabel memiliki nilai $> 0,60$. Maka disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Jika seandainya tidak berdistribusi normal, dapat digunakan beberapa teknik statistik non-parametrik sebagai alternatif. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan Kolmogrov-Smirnov test.

Pengambilan kesimpulan dalam menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak dengan menentukan nilai signifikasinya.

¹⁰ Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), h. 51.

Jika signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.¹¹

Tabel 4. 9
Hasil Uji Normalitas
One-Simple Kolmogrov-Smirnov Test

| Sampel | Kolmogrov-Smirnov Z | Signifikasi | Kesimpulan |
|--------|---------------------|-------------|------------|
| 99 | 0,368 | 0,05 | Normal |

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Berdasarkan hasil Uji Normalitas diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,368 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 17.0. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

¹¹ *Ibid.* h. 53.

Tabel 4. 10
Ringkasan Hasil Regresi

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 10.452 | 1.820 | | 5.743 | .000 |
| Syariah Compliance | .605 | .076 | .627 | 7.936 | .000 |

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 10,452 + 0,605X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X = Variabel *Syariah Compliance*

10,452 = Koefisien Konstanta

0,605 = Koefisien Regresi

a) Uji t

Uji t dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel independen (*Syariah Compliance*) dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan nasabah).

pada analisis regresi ini digunakan probabilitas 2 sisi, dengan $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k$ atau $99-2 = 97$ (n = jumlah sampel, k = jumlah variabel), maka didapatkan t_{tabel} sebesar 1,988. Dari hasil uji t pada tabel 4.16 menunjukkan hasil bahwa variabel

Syariah Compliance (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,936 > 1,988$ dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.

b) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.18 dibawah :

Tabel 4. 11
Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .627 ^a | .394 | .387 | 2.750 |

a. Predictors: (Constant), *Syariah Compliance*

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Hasil olahan SPSS 17 (terlampir)

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 17 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,394. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh variabel *Syariah Compliance* terhadap kepuasan nasabah adalah 39,4% sedangkan sisanya yaitu 60,6% Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Mekanisme Pelaksanaan *Syariah Compliance* pada BPRS Bandar Lampung

Pada bagian ini akan dijelaskan terkait mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* pada BPRS Bandar Lampung dalam menjawab rumusan masalah pertama yang dinilai dari lima prinsip transaksi syariah dan pengawasan oleh DPS.

a) Persaudaraan (*Ukhuwah*)

Prinsip persaudaraan esensinya merupakan nilai universal yang menata interaksi sosial dan harmonisasi kepentingan para pihak untuk kemanfaatan secara umum dengan semangat saling tolong menolong. Transaksi perbankan syariah menjunjung nilai kebersamaan dalam memperoleh manfaat (*sharing economics*), sehingga seseorang tidak boleh mendapat keuntungan di atas kerugian orang lain.

Prinsip persaudaraan dalam transaksi pada perbankan syariah berdasarkan prinsip saling mengenal (*ta'aruf*), memahami (*tafahum*), menolong (*ta'awun*) yang diaplikasikan pada BPRS Bandar Lampung dengan memberikan edukasi dan penjelasan dengan cara yang baik, saling menjamin (*takaful*) dengan tidak pernah menjanjikan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan kenyataan yang mungkin akan diperoleh, saling

bersinergi dan beraliansi (*tahalul*) dengan menerapkan strategi jemput bola atau dapat datang ke rumah nasabah jika hal tersebut diperlukan.¹²

Hal tersebut senada dengan hasil wawancara terhadap salah satu nasabah, yaitu bapak Ikhwan yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil, dimana dalam transaksinya di BPRS Bandar Lampung, beliau merasakan prinsip-prinsip tersebut telah teraplikasi dengan cukup baik.¹³

Pemberian edukasi dan penjelasan dimaksudkan bukan hanya agar nasabah mengerti terkait transaksi yang akan dilaksanakan tetapi juga untuk membangun kedekatan antara nasabah dan karyawan bank sehingga bukan hanya esensi dari prinsip saling memahami (*tafahum*) dan saling menolong (*ta'awun*) yang teraplikasi namun prinsip saling mengenal (*ta'aruf*) juga akan terlaksana.

Dengan manajemen BPRS Bandar Lampung yang terus mencoba untuk tidak memberikan gambaran ataupun angan-angan yang tidak akan didapatkan nasabah atau tidak sesuai kenyataan, artinya prinsip untuk saling menjamin (*takaful*) dan menjaga kepercayaan selalu di upayakan untuk terlaksana. Namun hal ini tetap bergantung pada kecakapan karyawan khususnya karyawan di bidang pemasaran yang bertugas memasarkan dengan memberikan informasi apapun yang baik tentang bank.

¹² Marsono, (Direktur Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 25 Agustus 2018.

¹³ Ikhwan, (Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 19 September 2018.

Strategi jemput bola yang diterapkan manajemen BPRS Bandar Lampung selain untuk memudahkan nasabah, hal itu merupakan bentuk kepedulian agar terjalinnya persaudaraan khususnya pada prinsip saling bersinergi dan beraliansi (tahalul).

b) Keadilan ('Adalah)

Hakikat dari prinsip keadilan ('adalah) yakni menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai dengan posisinya. Implementasi keadilan dalam kegiatan usaha berupa aturan prinsip muamalah yang melarang adanya unsur riba, kezaliman, maysir, gharar dan haram, seperti yang tertuang dalam pasal 2 Undang-Undang No 21 tahun 2008.¹⁴

Implementasi pada BPRS Bandar Lampung berupa aturan yang melarang adanya unsur riba dengan menerapkan nisbah bagi hasil dan margin keuntungan yang dijelaskan dan disepakati diawal transaksi, meminimalisir unsur kedzaliman dengan menyampaikan informasi terkait persyaratan, keuntungan yang mungkin akan diperoleh dan resiko yang ada pada produk dengan jelas kepada nasabah, serta menghilangkan unsur maysir, gharar dan haram dengan memilah secara teliti usaha nasabah yang diajukan dalam pembiayaan.¹⁵

Nisbah bagi hasil yang ditetapkan atas dasar keuntungan usaha serta margin yang diterapkan dan disepakati diawal transaksi merupakan

¹⁴ Undang-Undang No 21 tahun 2008

¹⁵ Marsono, *Loc, Cit.*

langkah pasti untuk menghilangkan unsur riba, namun hal ini tetap harus dikawal bersama karena bukan jarang terjadi transaksi keuangan dengan sistem yang baik namun dikesampingkan untuk kepentingan individu atau kelompok.

Penyampaian informasi persyaratan, keuntungan dan resiko, serta konsep manajemen untuk memilah secara teliti usaha nasabah tentu langkah BPRS Bandar Lampung untuk menerapkan prinsip keadilan dalam transaksi syariah. Hal tersebut harus di dukung khususnya oleh nasabah dengan membuat sudut pandang positif terhadap penjelasan dan apa yang akan dilakukan oleh bank sehingga kerjasama dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan serta sesuai dengan prinsip keadilan.

Selain itu, prinsip keadilan juga tercermin dari produk yang ada pada BPRS Bandar Lampung yaitu meliputi deposito syariah, simpanan syariah, pembiayaan jual beli, dan pembiayaan sewa manfaat. Dimana dari keempat produk tersebut selalu mensyaratkan kerjasama untuk saling berbagi keuntungan maupun resiko kerugian.

Hal-hal di atas dibuktikan dengan hasil wawancara pula dengan salah satu nasabah, yaitu bapak Sudarno yang berprofesi sebagai wiraswata, dimana dalam menjalankan usahanya beliau menggunakan produk pembiayaan jual beli dengan harga dasar dan margin keuntungan yang disepakati bersama.¹⁶

¹⁶ Sudarno, (Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 21 September 2018.

c) Kemaslahatan (*Maslahah*)

Prinsip kemaslahatan (*maslahah*) esensinya merupakan segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, individual dan kolektif. Kemaslahatan yang diakui harus memenuhi dua unsur yakni kepatuhan syariah (*halal*) serta bermanfaat atau membawa kebaikan dalam semua aspek secara keseluruhan yang tidak menimbulkan kemudharatan. Transaksi syariah yang dianggap bermaslahat harus memenuhi secara keseluruhan unsur-unsur yang menjadi tujuan ketetapan syariah (*maqasid syariah*) yaitu berupa pemeliharaan terhadap agama, akal, keturunan, nafs, harta benda.

Zakat, infaq, ataupun shadaqoh selain sebagai kewajiban umat muslim, namun juga sebagai bentuk distribusi pendapatan yang esensinya merupakan segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual serta termasuk dalam prinsip kemaslahatan (*maslahah*) pada transaksi syariah.

Pada BPRS Bandar Lampung Pengumpulan dan pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah belum menjadi target dikarenakan seluruh pengelolaannya diserahkan kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini termasuk zakat yang dikeluarkan oleh seluruh pegawai BPRS Bandar Lampung juga disetorkan kepada BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Zakat yang dibayarkan oleh setiap pegawai BPRS Bandar Lampung disetor dan dipercayakan kepada BAZNAZ Kota Bandar Lampung dengan tetap tidak melupakan esensi dari prinsip kemaslahatan untuk seluruh umat karena BAZNAS sendiri memiliki tujuan yang terarah yaitu menuntaskan kemiskinan dengan zakat.

Dilihat dari produk yang ada pada BPRS Bandar Lampung, prinsip kemaslahatan untuk kepentingan bersama selalu diupayakan. Salah satu contohnya adalah pada produk pembiayaan jual beli dengan akad murabahah, dimana sebelum proses penetapan margin, bank dan nasabah bersama membahas harga dasar barang dan margin keuntungan yang akan diperoleh bank dengan sistem pembayaran dapat berupa tunai maupun kredit yang disesuaikan dengan kemampuan dari nasabah, sehingga prinsip kemaslahatan untuk kepentingan bersama dapat terlaksana.

d) Keseimbangan (*Tawazun*)

Prinsip keseimbangan (*tawazun*) dalam transaksi perbankan syariah yaitu dengan tidak hanya menekankan pada memaksimalkan keuntungan semata untuk kepentingan pemilik. Sehingga manfaat yang didapatkan tidak hanya difokuskan pada pemegang saham saja, akan tetapi pada semua pihak yang dapat merasakan manfaat dari adanya suatu kegiatan ekonomi.

Hal tersebut di implementasikan pada BPRS Bandar Lampung dengan menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana,

maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana. maupun bank. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkan, BPRS Bandar Lampung mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.¹⁷

Hal ini dilakukan tentu untuk mengedepankan prinsip keseimbangan pada transaksi syariah. Dalam hal ini baik dari segi pembiayaan maupun simpanan, BPRS Bandar Lampung sebagai pemilik modal dan penyalur modal bukan pihak yang akan pasti mendapatkan keuntungan namun juga dapat menjadi pihak menerima kerugian jika usaha yang dijalankan nasabah tidak berjalan dengan harapan, hal ini dikarenakan prinsip *sharing the profit and the risk* yang menempatkan bank dan nasabah pada posisi yang sama.

Untuk meminimalisir resiko kerugian dari prinsip *sharing the profit and the risk*, BPRS Bandar Lampung menerapkan strategi pengembangan dengan memfokuskan pada produk yang diminati, sehingga biaya promosi turun dan biaya beban akan turun yang akan mendorong penawaran menjadi lebih menarik dan akan menambah antusias dan rasa puas nasabah.¹⁸

Temuan dilapangan dalam kasus ini bahwa BPRS Bandar Lampung lebih memfokuskan dalam memasarkan pembiayaan berbasis jual beli

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

dengan margin keuntungan yang di tetapkan di awal transaksi bila dibandingkan dengan akad berbasis kerjasama seperti mudharabah ataupun musyarakah.

e) Universalisme (*Syumuliyah*)

Prinsip universalisme (*syumuliah*) esensinya sesuatu dapat dilakukan oleh, dengan, dan untuk semua pihak yang berkepentingan tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan semangat kerahmatan semesta.¹⁹

Implementasi dalam perbankan syariah khususnya pada BPRS Bandar Lampung adalah dengan memberikan pelayanan yang tidak membeda-bedakan baik dari suku, agama, ras maupun golongan. Salah satu contohnya adalah bahwa tidak semua nasabah di BPRS Bandar Lampung merupakan muslim namun semua nasabah tetap memperoleh hak yang sama. Perbedaan yang ada terdapat pada penentuan margin dimana jarak tempuh nasabah menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi, jika jarak antara bank dan rumah atau usaha nasabah jauh maka margin akan lebih tinggi. Hal ini didasarkan karena resiko dan biaya yang diterima bank akan menjadi lebih tinggi juga.²⁰

Namun hal tersebut tetap harus dalam kontrol bersama karena persepsi pelayanan bersifat relatif bukan absolut, yang artinya berbeda nasabah dapat berbeda persepsi dan tanggapan terkait pelayanan yang baik ataupun tidak. Khususnya pada nasabah yang kurang memiliki

¹⁹ Ahmad Ifham Solihin, *Loc. Cit.*

²⁰ Marsono, *Loc, Cit.*

pengetahuan terkait transaksi syariah tentu akan membutuhkan tenaga dan kesabaran yang lebih dalam memberikan pelayanan dari para karyawan BPRS Bandar Lampung.

Penentuan margin yang berbeda-beda tentu hal ini dapat diterima dikarenakan resiko dan biaya berbanding lurus dengan jarak nasabah dan biaya yang akan dikeluarkan oleh pihak bank, namun dalam hal ini tentu akan sangat membutuhkan kecapakan pegawai dalam menjelaskannya agar tidak ada kesalahpahaman dan persepsi negatif (merasa dibedakan) dari setiap nasabah.

f) Pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Pada lembaga keuangan khususnya dalam perbankan syariah, pengawasan dalam bidang keuangan dan operasional dilakukan oleh OJK sebagai otoritas pengawasan lembaga keuangan, sedangkan pengawasan aspek kepatuhan syariah dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Sebagai bank syariah tentu BPRS Bandar Lampung memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berkewajiban sebagai pengarah syariah dan mengawasi segala aspek kepatuhan syariah bank yang terdiri dari ketua dan anggota DPS BPRS Bandar Lampung.

Dalam menyelesaikan tanggung jawabnya terhadap DPS, direksi BPRS Bandar Lampung wajib mengirimkan laporan dan dokumen terkait pelaksanaan operasional bank setiap satu semester atau 6 bulan sekali. Mekanisme DPS dilanjutkan dengan mewawancarai beberapa karyawan

terkait laporan direksi tersebut. Selain itu pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung, DPS selalu memberikan pengarahan terkait kesyariahan setiap hari Jum'at pagi sebelum jam operasional bank buka.²¹

Mengirimkan laporan dan dokumen tentu menjadi langkah pasti dalam pertanggungjawaban terhadap prinsip-prinsip syariah kepada dewan pengawas syariah. Namun pengawasan secara berkala tentu tatap harus dilakukan oleh DPS, hal ini dikarenakan bukan hal baru di dunia bisnis ketika laporan dan dokumen dimanipulasi untuk kepentingan pribadi ataupun kelompok.

Sehingga dengan pengawasan secara berkala tersebut, penerapan *syariah compliance* dapat berjalan sebagaimana mestinya dan semua pihak khususnya nasabah dapat menerima hasil yang sesuai dengan harapannya.

2. Pengaruh Pengungkapan *Syariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah pada BPRS Bandar Lampung

Berdasarkan hasil perhitungan uji t menunjukan variabel *Syariah Compliance* (X) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,936 > 1,988$), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. sehingga mengindikasikan bahwa *Syariah Compliance* atau kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

²¹ *Ibid.*

kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil perhitungan *R Square* yaitu sebesar 0,394. Ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah BPRS Bandar Lampung dipengaruhi oleh variabel *syariah compliance* sebesar 39,4% dan 60,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa *syariah compliance* atau kepatuhan BPRS Bandar Lampung pada prinsip-prinsip syariah yang didasarkan oleh fatwa-fatwa DSN dan diawasi oleh DPS mampu mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana mayoritas nasabah memilih BPRS Bandar Lampung dengan harapan akan mendapat yang lebih baik bagi tata kelola keuangan mereka jika sesuai dengan ajaran Islam yang jauh dari unsur riba dan semacamnya serta tidak jarang nasabah yang berkeinginan untuk hijrah mengikuti syariat-syariat Islam. Selain itu, nasabah juga lebih merasa nyaman dengan keramahan yang diberikan BPRS Bandar Lampung serta lebih mendapat kejelasan dalam perhitungan bagi hasil dan margin yang menjadi ciri khas dari bank syariah.

BAB V

PENUTUP

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan mewawancarai direksi dan melakukan penyebaran kuesioner kepada 99 nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bandar Lampung, yang dilanjutkan dengan pengolahan data hasil jawaban responden dengan bantuan aplikasi SPSS 17. Peneliti menarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Mekanisme pelaksanaan *Syariah Compliance* pada BPRS Bandar Lampung dilihat berdasarkan lima prinsip yaitu prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*) yang diaplikasikan dengan pemberian edukasi dan penjelasan yang baik, tidak menjanjikan sesuatu hal yang tidak sesuai dengan kenyataan yang mungkin akan diperoleh, serta menerapkan strategi jemput bola atau dapat datang ke rumah nasabah jika hal tersebut diperlukan. Prinsip keadilan (*'adalah*) dengan melarang unsur riba dan menerapkan nisbah bagi hasil serta margin keuntungan yang dijelaskan dan disepakati diawal transaksi, meminimalisir unsur kedzaliman dengan menyampaikan informasi terkait persyaratan, keuntungan yang mungkin akan diperoleh dan resiko yang ada pada produk dengan jelas kepada nasabah, serta menghilangkan unsur maysir, gharar dan haram dengan memilah secara teliti usaha nasabah yang diajukan dalam pembiayaan. Selain itu, prinsip

keadilan juga tercermin dari produk yang ada pada BPRS Bandar Lampung yaitu meliputi deposito syariah, simpanan syariah, pembiayaan jual beli, dan pembiayaan sewa manfaat. Dimana dari keempat produk tersebut selalu mensyaratkan kerjasama untuk saling berbagi keuntungan maupun resiko kerugian. Namun pada prinsip kemaslahatan (*maslahah*) khususnya pengumpulan dan pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah pada BPRS Bandar Lampung belum menjadi target dikarenakan seluruh pengelolaannya diserahkan kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung. Jika dilihat dari produk yang ada pada BPRS Bandar Lampung, prinsip kemaslahatan untuk kepentingan bersama selalu diupayakan. Salah satu contohnya adalah pada produk pembiayaan jual beli dengan akad murabahah, dimana sebelum proses penetapan margin, bank dan nasabah bersama membahas harga dasar barang dan margin keuntungan yang akan diperoleh bank dengan sistem pembayaran dapat berupa tunai maupun kredit yang disesuaikan dengan kemampuan dari nasabah, sehingga prinsip kemaslahatan untuk kepentingan bersama dapat terlaksana. Prinsip keseimbangan (*tawazun*) yang diaplikasikan dengan menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat, selain itu dalam mengupayakan keseimbangan terutama kaitannya pada keuntungan usaha, BPRS bandar Lampung memfokuskan pada produk yang diminati, sehingga biaya promosi turun dan biaya beban akan turun yang akan mendorong penawaran menjadi lebih menarik dan akan menambah

antusias dan rasa puas nasabah. Prinsip universalisme (*syumuliyah*) dengan pemberian pelayanan yang tidak membedakan baik dari suku, agama, ras maupun golongan serta mekanime DPS yang selalu memberikan pengarahan terkait kesyariahan setiap hari jum'at pagi sebelum jam operasional bank buka.

2. Pengaruh pengungkapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bandar Lampung berdasarkan dengan nilai hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,936 > 1,988$), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka diperoleh kesimpulan bahwa *Syariah Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama (H_0) yang menyatakan “Terdapat pengaruh yang signifikan antara *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung” diterima dan H_1 ditolak.

B. Saran

1. Penulis mengharapkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung mampu meningkatkan keramahan pelayanan dan edukasi syariah khususnya terkait perhitungan bagi hasil dan margin keuntungan sehingga harapan masyarakat yang menginginkan tata kelola keuangan yang lebih baik mampu terwujudkan dan tidak ada rasa kecewa pada setiap nasabah. Selain itu terkait prinsip kemaslahatan, diharapkan kedepannya BPRS Bandar Lampung dapat memberikan sebuah layanan ataupun produk kepada nasabah yang

ingin memberikan zakat, infaq ataupun sodaqohnya sehingga prinsip kemaslahatan dapat semakin disempurnakan.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini dimana *syariah compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga lembaga keuangan khususnya BPRS Bandar Lampung diharapkan dapat terus meningkatkan kesesuaian syariah sehingga persepsi nasabah akan semakin baik yang berujung pada meningkatnya kepuasan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Al-Qur'an dan Terjemahannya, Jakarta: Pustaka Amani, 2005.

Buku

Al Arif, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*, Jakarta: Tazkia Institute, 1999.

Antonio, Muhammad Syafii, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.

Arifin, Zainal, *Dasar-dasar Manajemen Bank syariah*, Tangerang: Aztera Publisher, 2009.

Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media, 2005.

Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Kadir, *Statistika Terapan, Konsep, contoh dan analisis data dengan SPSS/lisrel dalam penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Kettler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2009.

Majid Khudori, *Teologi Keadilan Perspektif Islam*, Surabaya: Risalah Gusti, 1999.

Marthon, Said Sa'ad, *Ekonomi Islam: di Tengah Krisis Ekonomi Global*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2001.

Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005.

Muhammad, *Manajemen Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014

Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.

- Noor, Ruslan Abdul Ghofur, *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam dan Format Keadilan Ekonomi di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Pusat Pengkajian dan Pembangunan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Bank Indonesia, *Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajagrafindo, 2013).
- Priyanto, Dwi, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2013.
- Sjahdeini, Sutan Remy, *perbankan syariah, produk-produk dan aspek-aspek hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2014
- Soeratno, Lincolin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2008.
- Solihin, Ahmad Ifham, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suharno, Ana Retno Ningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: Balai Pustaka, 2014.
- Sumar'in, *Ekonomi Islam, sebuah pendekatan ekonomi mikro perspektif Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sunarti, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Yogyakarta: Liberti Yogyakarta, 2002.
- Sunarto, Ridwan, *Pengantar Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sutanto, Herry, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013
- Sutedi, Adrian, *Perbankan Shari'ah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Wibowo, Sukarno dan Dedi Supriadi, *Ekonomi Mikro Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Karya Ilmiah

- Ade Sofyan Mulazid, "Pelaksanaan sharia compliance pada Bank Syariah". Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, (2016).
- Akhirul Lutfinanda Andwiani Sinarasri, "Analisis Pengaruh Pengungkapan Syari'ah Compliance Terhadap Kepatuhan Perbankan Syariah Pada Prinsip Syariah (Studi Kasus : di BPRS Kota Semarang)". Jurnal Maksimum Vol. 4 No. 1, September 2103-Februari (2014).
- Anggy Ferryta Permata Andayani, "Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut", Skripsi Program Perbankan Syari'ah, IAIN Tulungagung, (2016).
- Anita Rahmawaty, "INFERENSI, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan: Model Adopsi Produk Bank Syari'ah Di Kudus: Pengembangan Theory Of Reasoned Action Dan Shari'ah Compliance", Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus, (2014).
- Aswami, Konseptualisasi Teori Masalah, Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, (2014).
- Dani El Qori, "Mekanisme Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Terhadap Bank Pembangunan Daerah (Bpd) Daerah Istimewa Yogyakarta". Jurnal Studi Keislaman Volume 1, Nomor 1, (2014).
- Ghaneiy Septian Ardhaningsih, *Shariah compliance* Akad Murabahah pada BRI Shari'ah KCI Surabaya Gubeng, Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya, (2012).
- Muzakki, Ilhamuddin Khoiru, Konsep Persaudaraan Dalam Perspektif PSHT di UIN Sunan Ampel Surabaya, Skripsi, UIN Sunan Ampel, Surabaya, (2016).
- Rahman El Junusi, "Implementasi Syariah Governance serta Implikasinya Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah", (Dalam Annual International Conference on Islamic Studies, AICIS XII)..

R.A Nurlinda, "Pengaruh customer satisfaction strategy terhadap peningkatan kepuasan konsumen", Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 2.

Sepky Mardian, "Studi Eksplorasi Pengungkapan Penerapan Prinsip Syariah (shariah compliance) di Bank Syariah". Jurnal Universitas Padjajaran, Bandung, (2011).

Yustina Prita Andini, “Pengaruh Shari’ah Compliance (Kepatuhan Shari’ah) Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto”. Tesis Program Magister Ekonomi Syari’ah, Surabaya, (2016).

Lain- lain

Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, diakses 23 Mei 2018.

<https://Anangnugrahanto.Wordpress.com/2015/12/26/319/amp>, Diakses 29 Oktober 2018.

<https://andikasatya687.wordpress.com/2016/10/05/156/>, diakses 10 Oktober 2018.

<http://banksyariahbandarlampung.co.id/deposito/>, diakses 15 Juni 2018.

<http://banksyariahbandarlampung.co.id/pembiayaan/>, diakses 15 Juni 2018.

<http://banksyariahbandarlampung.co.id/sejarah/>, diakses 15 Juni 2018.

<http://banksyariahbandarlampung.co.id/struktur-organisasi/>, diakses 15 Juni 2018.

<http://banksyariahbandarlampung.co.id/tabungan/>, diakses 15 Juni 2018.

<http://banksyariahbandarlampung.co.id/visi-misi-motto/>, diakses 15 Juni 2018.

<http://finansial.bisnis.com/read/20170503/90/651075/bprs-bandar-lampung-ubah-strategi-kinerja-triwulan-ii2017>, diakses 29 Maret 2018.

<https://sawaludin08.wordpress.com/2016/04/21/tawazun-keseimbangan/>

<https://tafsirq.com/>

<http://www.iaei-pusat.org/en/news/siaran-pers/syariah-compliance-perbankan-syariah-harus-ditingkatkan-1>, diakses 20 Mei 2018.

<http://www.saibumi.com/artikel-85471-kelima-kalinya-bprs-bandar-lampung-sabet-penghargaan-bpr-syariah-terbaik-.html>, diakses 20 mei 2018.

Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008.

PSAK 101

Wawancara Ikhwan (Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 19 September 2018.

Wawancara Marsono, (Direktur Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 25 Agustus 2018.

Wawancara Sudarno (Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 21 September 2018.

Wawancara Ridwansyah, M.sy, (Direktur Utama Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung) wawancara dengan penulis, Bandar Lampung, 10 Agustus 2018.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

ANGKET KEPUASAN NASABAH TERHADAP SYARIAH COMPLIANCE (KEPATUHAN PADA PRINSIP SYARIAH) PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BANDAR LAMPUNG

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Saya Hery Meyandi, NPM: 1451020214 mahasiswa Program Study Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung memohon Bapak/Ibu meluangkan waktunya untuk mengisi angket. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data guna menyusun tugas akhir skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung)”** sebagai syarat untuk menyelesaikan studi akhir saya. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, Saya ucapkan terimakasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, Agustus 2018

Hormat Saya,

Hery Meyandi

I. Karakteristik Responden

Isilah dan lingkari jawaban yang menurut Saudara adalah sesuai dengan kenyataannya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia Saudara saat ini:
 - a. <16 tahun
 - b. 16 – 25 tahun
 - c. 26 – 35 tahun
 - d. 36 – 45 tahun
 - e. >45 tahun
4. Pendidikan terakhir Saudara:
 - a. SD/ sederajat
 - b. SMP/ sederajat
 - c. SMU/ sederajat
 - d. D3
 - e. S1/S2/S3
5. Pekerjaan Saudara saat ini:
 - a. Pelajar/ Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Wiraswasta
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Lain-lain, sebutkan.....
6. Pendapatan Saudara dari profesi Saudara setiap bulan:
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 s.d 1.999.999
 - c. 2.000.000 s.d 4.999.999
 - d. > 5.000.000
7. Rata-rata pengeluaran untuk kebutuhan Saudara setiap bulan :
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 s.d 1.999.999
 - c. 2.000.000 s.d 4.999.999
 - d. >5.000.000
8. Sudah berapa lama Saudara menjadi nasabah di BPRS Bandar Lampung:
 - a. <1 tahun
 - b. 1 – 2 tahun
 - c. 3 – 4 tahun
 - d. >4 tahun
9. Berapa kali Saudara menggunakan Pembiayaan/Jasa di BPRS Bandar Lampung:
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. \geq 4 kali
10. Bagaimana persepsi Saudara mengenai Pembiayaan/Jasa di BPRS Bandar Lampung:
 - a. Memuaskan
 - b. Tidak memuaskan

II. Angket Pernyataan

Angket ini berisi pernyataan yang menggambarkan pendapat maupun kesan dari Bapak/Ibu/Saudara. Saudara diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan persepsi (kenyataan) yang Saudara miliki terhadap *Syariah Compliance* (Kepatuhan Syariah) dalam mempengaruhi kepuasan Saudara setelah menggunakan pembiayaan/jasa pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.

Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
RG : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh:

| No | Pernyataan | SS (5) | S (4) | RG (3) | TS (2) | STS (1) |
|----|---|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | Saya merasakan nuansa islami saat bertransaksi di BPRS Bandar Lampung | | ✓ | | | |
| 2 | Pembiayaan dan jasa di BPRS Bandar Lampung memuaskan | ✓ | | | | |

A. Variabel Syariah Compliance (X)

| No | Pernyataan | SS (5) | S (4) | RG (3) | TS (2) | STS (1) |
|----|--|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | Bank selalu berupaya menjalin hubungan baik dengan cara saling mengenal, menjamin, bersinergi dan beraliansi. | | | | | |
| 2 | Menurut saya tidak ada indikasi produk mengandung unsur riba, maysir, ghoror maupun haram | | | | | |
| 3 | Ketika saya ingin berzakat, berinfaq ataupun bershadaqah, bank menerimanya dan mempermudah prosesnya | | | | | |
| 4 | Saya merasa produk dan jasa BPRS Bandar Lampung saling menguntungkan baik bagi bank maupun saya pribadi | | | | | |
| 5 | Sebelum kesepakatan, saya dapat tawar menawar secara kooperatif terkait nisbah bagi hasil | | | | | |
| 6 | Bank memberikan pelayanan secara sama dan tidak membedakan nasabah baik berdasarkan suku, agama, ras maupun golongan | | | | | |

B. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Pernyataan | SS (5) | S (4) | RG (3) | TS (2) | STS (1) |
|----|--|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | Produk atau jasa yang telah digunakan sesuai dengan harapan awal saya sebelum menggunakannya | | | | | |
| 2 | Kinerja bank yang saya rasakan sesuai dengan harapan awal saya sebelum bertransaksi | | | | | |
| 3 | Saya suka dengan kecepatan pelayanan dan keramahan dari staf dan karyawan yang memberi pelayanan selama saya bertransaksi di BPRS Bandar Lampung | | | | | |
| 4 | Ketika saya membutuhkan, saya akan menggunakan jasa atau pembiayaan di BPRS Bandar Lampung lagi | | | | | |
| 5 | Ketika ada keluarga, teman ataupun kenalan yang membutuhkan, saya akan merekomendasikan produk dan jasa dari BPRS bandar Lampung | | | | | |
| 6 | Jika ada yang tidak sesuai dengan harapan, saya akan memberikan komplain atau saran sebagai bentuk kepedulian saya terhadap BPRS Bandar Lampung | | | | | |

LAMPIRAN 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA SYARIAH COMPLIANCE (KEPATUHAN PADA PRINSIP SYARIAH) PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BANDAR LAMPUNG

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh bank untuk menjalin dan menjaga hubungan baik dengan nasabah?
2. Bagaimana upaya yang harus dilakukan untuk memastikan produk BPRS Bandar Lampung bebas riba, maysir, gharar dan haram?
3. Bagaimana mekanisme penerimaan, pengelolaan serta penyaluran Zakat, Infaq dan Shadaqah dari nasabah?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk membuat produk dan jasa dapat saling menguntungkan baik bagi bank maupun nasabah itu sendiri?
5. Bagaimana mekanisme penentuan nisbah bagi hasil antara bank dan nasabah?
6. Bagaimana upaya yang dilakukan bank agar nasabah merasa diperlakukan secara adil dan tidak dibedakan berdasarkan suku, agama, ras maupun golongan?
7. Bagaimana mekanisme pengawasan usaha nasabah yang dibiayai oleh BPRS Bandar Lampung?
8. Bagaimana mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada BPRS Bandar Lampung?

LAMPIRAN 3. Data Kuesioner

| No. | Syariah Compliance (X) | | | | | | Kepuasan Nasabah (Y) | | | | | |
|-----|------------------------|----|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|----|----|
| | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 11 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 18 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 22 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 36 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 92 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 98 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

LAMPIRAN 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. *Syariah Compliance (X)*

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .837 | .842 | 6 |

Correlations

| | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | JUMLAH X |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .765** | .357** | .413** | .483** | .567** | .767** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X2 | Pearson Correlation | .765** | 1 | .465** | .317** | .481** | .579** | .792** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X3 | Pearson Correlation | .357** | .465** | 1 | .260** | .647** | .484** | .749** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .009 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X4 | Pearson Correlation | .413** | .317** | .260** | 1 | .426** | .317** | .590** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .009 | | .000 | .001 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X5 | Pearson Correlation | .483** | .481** | .647** | .426** | 1 | .508** | .805** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X6 | Pearson Correlation | .567** | .579** | .484** | .317** | .508** | 1 | .776** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| JUMLAH X | Pearson Correlation | .767** | .792** | .749** | .590** | .805** | .776** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |

Correlations

| | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | JUMLAH X |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .765** | .357** | .413** | .483** | .567** | .767** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X2 | Pearson Correlation | .765** | 1 | .465** | .317** | .481** | .579** | .792** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X3 | Pearson Correlation | .357** | .465** | 1 | .260** | .647** | .484** | .749** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .009 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X4 | Pearson Correlation | .413** | .317** | .260** | 1 | .426** | .317** | .590** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .009 | | .000 | .001 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X5 | Pearson Correlation | .483** | .481** | .647** | .426** | 1 | .508** | .805** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| X6 | Pearson Correlation | .567** | .579** | .484** | .317** | .508** | 1 | .776** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| JUMLAH X | Pearson Correlation | .767** | .792** | .749** | .590** | .805** | .776** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .891 | 6 |

▪
▪

Correlations

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | TOTAL Y |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Y1 Pearson Correlation | 1 | .765** | .204* | .484** | .541** | .560** | .729** |
| Sig. (2-tailed) | | .000 | .043 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| Y2 Pearson Correlation | .765** | 1 | .283** | .566** | .588** | .571** | .787** |
| Sig. (2-tailed) | .000 | | .004 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| Y3 Pearson Correlation | .204* | .283** | 1 | .510** | .535** | .503** | .625** |
| Sig. (2-tailed) | .043 | .004 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| Y4 Pearson Correlation | .484** | .566** | .510** | 1 | .799** | .752** | .853** |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| Y5 Pearson Correlation | .541** | .588** | .535** | .799** | 1 | .942** | .919** |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| Y6 Pearson Correlation | .560** | .571** | .503** | .752** | .942** | 1 | .903** |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| TOTAL Pearson Correlation | .729** | .787** | .625** | .853** | .919** | .903** | 1 |
| AL Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| Y N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 99 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.73567920 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .092 |
| | Positive | .052 |
| | Negative | -.092 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .918 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .368 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 6. Analisis Regresi Linier Sederhana (SPSS 17)

a. Uji t

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 10.452 | 1.820 | | 5.743 | .000 |
| Syariah Compliance | .605 | .076 | .627 | 7.936 | .000 |

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Uji Koefisien (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .627 ^a | .394 | .387 | 2.750 |

a. Predictors: (Constant), Syariah Compliance

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

LAMPIRAN 7. t_{tabel}

DISTRIBUSI NILAI t_{tabel}

| d.f | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$ | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ |
|-----|------------|------------|--------------|------------|-------------|
| 1 | 3.078 | 6.314 | 12.71 | 31.82 | 63.66 |
| 2 | 1.886 | 2.920 | 4.303 | 6.985 | 9.925 |
| 3 | 1.638 | 2.353 | 3.182 | 4.541 | 5.841 |
| 4 | 1.533 | 2.132 | 2.776 | 3.747 | 4.604 |
| 5 | 1.476 | 2.015 | 2.571 | 3.365 | 4.032 |
| 6 | 1.440 | 1.943 | 2.447 | 3.143 | 3.707 |
| 7 | 1.415 | 1.895 | 2.365 | 2.998 | 3.499 |
| 8 | 1.397 | 1.860 | 2.306 | 2.896 | 3.355 |
| 9 | 1.383 | 1.833 | 2.262 | 2.821 | 3.250 |
| 10 | 1.372 | 1.812 | 2.228 | 2.764 | 3.169 |
| 11 | 1.363 | 1.796 | 2.201 | 2.718 | 3.106 |
| 12 | 1.356 | 1.782 | 2.179 | 2.681 | 3.055 |
| 13 | 1.350 | 1.771 | 2.160 | 2.650 | 3.012 |
| 14 | 1.345 | 1.761 | 2.145 | 2.624 | 2.977 |
| 15 | 1.341 | 1.753 | 2.131 | 2.602 | 2.947 |
| 16 | 1.337 | 1.746 | 2.120 | 2.583 | 2.921 |
| 17 | 1.333 | 1.740 | 2.110 | 2.567 | 2.898 |
| 18 | 1.330 | 1.734 | 2.101 | 2.552 | 2.878 |
| 19 | 1.328 | 1.729 | 2.093 | 2.539 | 2.861 |
| 20 | 1.325 | 1.725 | 2.086 | 2.528 | 2.845 |
| 21 | 1.323 | 1.721 | 2.080 | 2.518 | 2.831 |
| 22 | 1.321 | 1.717 | 2.074 | 2.508 | 2.819 |
| 23 | 1.319 | 1.714 | 2.069 | 2.500 | 2.807 |
| 24 | 1.318 | 1.711 | 2.064 | 2.492 | 2.797 |
| 25 | 1.316 | 1.708 | 2.060 | 2.485 | 2.787 |
| 26 | 1.315 | 1.706 | 2.056 | 2.479 | 2.779 |
| 27 | 1.314 | 1.703 | 2.052 | 2.473 | 2.771 |
| 28 | 1.313 | 1.701 | 2.048 | 2.467 | 2.763 |
| 29 | 1.311 | 1.699 | 2.045 | 2.462 | 2.756 |
| 30 | 1.310 | 1.697 | 2.042 | 2.457 | 2.750 |
| 31 | 1.309 | 1.696 | 2.040 | 2.453 | 2.744 |
| 32 | 1.309 | 1.694 | 2.037 | 2.449 | 2.738 |
| 33 | 1.308 | 1.692 | 2.035 | 2.445 | 2.733 |
| 34 | 1.307 | 1.691 | 2.032 | 2.441 | 2.728 |
| 35 | 1.306 | 1.690 | 2.030 | 2.438 | 2.724 |
| 36 | 1.306 | 1.688 | 2.028 | 2.434 | 2.719 |
| 37 | 1.305 | 1.687 | 2.026 | 2.431 | 2.715 |
| 38 | 1.304 | 1.686 | 2.024 | 2.429 | 2.712 |
| 39 | 1.304 | 1.685 | 2.023 | 2.426 | 2.708 |
| 40 | 1.303 | 1.684 | 2.021 | 2.423 | 2.704 |
| 41 | 1.303 | 1.683 | 2.020 | 2.421 | 2.701 |
| 42 | 1.302 | 1.682 | 2.018 | 2.418 | 2.698 |
| 43 | 1.302 | 1.681 | 2.017 | 2.416 | 2.695 |
| 44 | 1.301 | 1.680 | 2.015 | 2.414 | 2.692 |
| 45 | 1.301 | 1.679 | 2.014 | 2.412 | 2.690 |
| 46 | 1.300 | 1.679 | 2.013 | 2.410 | 2.687 |
| 47 | 1.300 | 1.678 | 2.012 | 2.408 | 2.685 |
| 48 | 1.299 | 1.677 | 2.011 | 2.407 | 2.682 |
| 49 | 1.299 | 1.677 | 2.010 | 2.405 | 2.680 |
| 50 | 1.299 | 1.676 | 2.009 | 2.403 | 2.678 |
| 51 | 1.298 | 1.675 | 2.008 | 2.402 | 2.676 |
| 52 | 1.298 | 1.675 | 2.007 | 2.400 | 2.674 |
| 53 | 1.298 | 1.674 | 2.006 | 2.399 | 2.672 |
| 54 | 1.297 | 1.674 | 2.005 | 2.397 | 2.670 |
| 55 | 1.297 | 1.673 | 2.004 | 2.396 | 2.668 |
| 56 | 1.297 | 1.673 | 2.003 | 2.395 | 2.667 |
| 57 | 1.297 | 1.672 | 2.002 | 2.394 | 2.665 |
| 58 | 1.296 | 1.672 | 2.002 | 2.392 | 2.663 |
| 59 | 1.296 | 1.671 | 2.001 | 2.391 | 2.662 |
| 60 | 1.296 | 1.671 | 2.000 | 2.390 | 2.660 |
| 61 | 1.296 | 1.671 | 2.000 | 2.390 | 2.659 |
| 62 | 1.296 | 1.671 | 1.999 | 2.389 | 2.659 |
| 63 | 1.296 | 1.670 | 1.999 | 2.389 | 2.658 |
| 64 | 1.296 | 1.670 | 1.999 | 2.388 | 2.657 |
| 65 | 1.296 | 1.670 | 1.998 | 2.388 | 2.657 |
| 66 | 1.295 | 1.670 | 1.998 | 2.387 | 2.656 |
| 67 | 1.295 | 1.670 | 1.998 | 2.387 | 2.655 |
| 68 | 1.295 | 1.670 | 1.997 | 2.386 | 2.655 |
| 69 | 1.295 | 1.669 | 1.997 | 2.386 | 2.654 |
| 70 | 1.295 | 1.669 | 1.997 | 2.385 | 2.653 |
| 71 | 1.295 | 1.669 | 1.996 | 2.385 | 2.653 |
| 72 | 1.295 | 1.669 | 1.996 | 2.384 | 2.652 |
| 73 | 1.295 | 1.669 | 1.996 | 2.384 | 2.651 |
| 74 | 1.295 | 1.668 | 1.995 | 2.383 | 2.651 |
| 75 | 1.295 | 1.668 | 1.995 | 2.383 | 2.650 |
| 76 | 1.294 | 1.668 | 1.995 | 2.382 | 2.649 |
| 77 | 1.294 | 1.668 | 1.994 | 2.382 | 2.649 |
| 78 | 1.294 | 1.668 | 1.994 | 2.381 | 2.648 |
| 79 | 1.294 | 1.668 | 1.994 | 2.381 | 2.647 |
| 80 | 1.294 | 1.667 | 1.993 | 2.380 | 2.647 |
| 81 | 1.294 | 1.667 | 1.993 | 2.380 | 2.646 |
| 82 | 1.294 | 1.667 | 1.993 | 2.379 | 2.645 |
| 83 | 1.294 | 1.667 | 1.992 | 2.379 | 2.645 |
| 84 | 1.294 | 1.667 | 1.992 | 2.378 | 2.644 |
| 85 | 1.294 | 1.666 | 1.992 | 2.378 | 2.643 |
| 86 | 1.293 | 1.666 | 1.991 | 2.377 | 2.643 |
| 87 | 1.293 | 1.666 | 1.991 | 2.377 | 2.642 |
| 88 | 1.293 | 1.666 | 1.991 | 2.376 | 2.641 |
| 89 | 1.293 | 1.666 | 1.990 | 2.376 | 2.641 |
| 90 | 1.293 | 1.666 | 1.990 | 2.375 | 2.640 |
| 91 | 1.293 | 1.665 | 1.990 | 2.374 | 2.639 |
| 92 | 1.293 | 1.665 | 1.989 | 2.374 | 2.639 |
| 93 | 1.293 | 1.665 | 1.989 | 2.373 | 2.638 |
| 94 | 1.293 | 1.665 | 1.989 | 2.373 | 2.637 |
| 95 | 1.293 | 1.665 | 1.988 | 2.372 | 2.637 |
| 96 | 1.292 | 1.664 | 1.988 | 2.372 | 2.636 |
| 97 | 1.292 | 1.664 | 1.988 | 2.371 | 2.635 |
| 98 | 1.292 | 1.664 | 1.987 | 2.371 | 2.635 |
| 99 | 1.292 | 1.664 | 1.987 | 2.370 | 2.634 |
| 100 | 1.292 | 1.664 | 1.987 | 2.370 | 2.633 |
| 101 | 1.292 | 1.663 | 1.986 | 2.369 | 2.633 |
| 102 | 1.292 | 1.663 | 1.986 | 2.369 | 2.632 |
| 103 | 1.292 | 1.663 | 1.986 | 2.368 | 2.631 |
| 104 | 1.292 | 1.663 | 1.985 | 2.368 | 2.631 |
| 105 | 1.292 | 1.663 | 1.985 | 2.367 | 2.630 |
| 106 | 1.291 | 1.663 | 1.985 | 2.367 | 2.629 |
| 107 | 1.291 | 1.662 | 1.984 | 2.366 | 2.629 |
| 108 | 1.291 | 1.662 | 1.984 | 2.366 | 2.628 |
| 109 | 1.291 | 1.662 | 1.984 | 2.365 | 2.627 |
| 110 | 1.291 | 1.662 | 1.983 | 2.365 | 2.627 |
| 111 | 1.291 | 1.662 | 1.983 | 2.364 | 2.626 |
| 112 | 1.291 | 1.661 | 1.983 | 2.364 | 2.625 |
| 113 | 1.291 | 1.661 | 1.982 | 2.363 | 2.625 |
| 114 | 1.291 | 1.661 | 1.982 | 2.363 | 2.624 |
| 115 | 1.291 | 1.661 | 1.982 | 2.362 | 2.623 |
| 116 | 1.290 | 1.661 | 1.981 | 2.362 | 2.623 |
| 117 | 1.290 | 1.661 | 1.981 | 2.361 | 2.622 |
| 118 | 1.290 | 1.660 | 1.981 | 2.361 | 2.621 |
| 119 | 1.290 | 1.660 | 1.980 | 2.360 | 2.621 |
| 120 | 1.290 | 1.660 | 1.980 | 2.360 | 2.620 |

Derf "Table of Percentage Points of the t-Distribution." *Biometrika*, Vol. 32, (1941), p. 355. Reproduced by permission of the Biometrika Trustees.

LAMPIRAN 8. r_{tabel}

Tabel r untuk df = 51 - 100

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60 | 0.2108 | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81 | 0.1818 | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82 | 0.1807 | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83 | 0.1796 | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84 | 0.1786 | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85 | 0.1775 | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86 | 0.1765 | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87 | 0.1755 | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88 | 0.1745 | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89 | 0.1735 | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90 | 0.1726 | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91 | 0.1716 | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92 | 0.1707 | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93 | 0.1698 | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94 | 0.1689 | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95 | 0.1680 | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96 | 0.1671 | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97 | 0.1663 | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98 | 0.1654 | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99 | 0.1646 | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100 | 0.1638 | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

LAMPIRAN 9. Foto Penelitian



